



## « Développer ses capacités relationnelles en face à face »

### Public :

- Managers
- Chefs d'équipe
- Collaborateurs souhaitant améliorer leur communication et leur assertivité
- Tous publics

### Prérequis :

Aucun

### Durée de formation :

14 heures  
2 jours

### Inscription :

Pour toute demande d'inscription, veuillez nous contacter au 06.63.89.09.10 ou par email : [contact@synergysens.co](mailto:contact@synergysens.co)

### Objectifs :

- **Renforcer la qualité des interactions directes** : Apprendre à engager des conversations efficaces en face à face, basées sur l'écoute active et l'empathie.
- **Explorer les outils de la communication non verbale** : Développer une sensibilité accrue aux signaux non verbaux pour améliorer la compréhension mutuelle.
- **Gérer les conflits et les désaccords** : Apprendre à aborder les situations tendues ou conflictuelles avec tact et assertivité, tout en préservant la relation.
- **Améliorer ses compétences en communication interpersonnelle**

### Moyen et modalité :

Présentiel

Alternance de théorie et de pratique

### Moyens Techniques :

Diaporama, Tables, chaises, supports de cours,

Document actualisé le 12/12/2023



### Adaptation et suivi de la formation :

Un suivi de la formation et accompagnement seront réalisés tout au long de la formation. La formation pourra être adaptée pour palier à des difficultés majeures rencontrées par l'apprenant.

### Évaluation de parcours :

Le contrôle de connaissances permettant de vérifier le niveau de connaissances acquis par les Stagiaires est effectué selon les modalités suivantes :

Questionnaires

### Évaluation du besoin :

Un questionnaire sera proposé pour analyser l'adéquation du besoin de formation avec les formations dispensées.

### Test de positionnement :

Un test de positionnement sera proposé pour adapter la formation avec le niveau de connaissance du stagiaire"

### Délai d'accès :

Un délai minimum et incompressible de 14 jours entre l'inscription et l'accès à la formation est appliqué.

### Handicap :

Toutes les formations dispensées à SYNERGYSENS sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

Coordonnées des partenaires handicap :

#### **AGEFIPH**

AGEFIPH Normandie Délégation  
régionale Normandie  
Immeuble Les Galées Du Roi - 5ème

Document actualisé le 12/12/2023



étage  
30 Rue Henri Gadeau De Kerville

Saint Sever  
76107 Rouen cedex1

normandie@agefiph.asso.fr

**MDPH**

MDPH 27 Maison Départementale des Personnes Handicapées de l'Eure

11, rue Jean de la Bruyère 27000 EVREUX

02 32 31 96 13

mdph-eure@eure.fr

**CAP EMPLOI**

32 rue Politzer  
27000 - Évreux  
Tel : 02 32 28 43 64

**Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés**

Association APAJH de l'Eure  
13 Rue du Canada 27008 Évreux Cedex

Le Prix :

1640,00 € /stagiaire

4592,00 € / groupe 10 personnes maximum Intra entreprise

Contact :

VERDIERE Laurent  
contact@synergysens.co  
06.63.89.09.10

QUELQUES CHIFFRES:

Document actualisé le 12/12/2023

SYNERGYSENS 5 RUE DU 8 MAI 1945 , 27730 - EPIEDS – Siret : 95285769600019 – Enregistré sous le n°28270267427  
auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 70.21Z –  
TVA : FR75952857696 – RCS : EPIEDS 952 857 696 R.C.S. Evreux – Capital : 5000 € – Tel : 06.63.89.09.10 – Email :  
contact@synergysens.fr – Site internet : <https://synergysens.fr>



Promotions 2024	Taux de satisfaction :  0 %	Nombre de stagiaire  0	Taux de réussite  0 %
--------------------	--------------------------------------	---------------------------------	--------------------------------

## « Développer ses capacités relationnelles en face à face »

### PROGRAMME DE FORMATION DETAILLE

**Durée :** 14 heures

**Objectif :** L'objectif général de cette formation est de fournir aux participants une compréhension approfondie des principes de l'assertivité et de leur permettre de développer des compétences pratiques pour s'affirmer de manière positive et respectueuse dans leurs interactions personnelles et professionnelles.

### Programme de la Formation

#### Module 1 : Les fondamentaux de l'assertivité

- Chapitre 1 : L'affirmation de soi
- Chapitre 2 : Introduction à l'assertivité
- Chapitre 3 : Les croyances limitantes
- Chapitre 4 : Les différents styles de communication
- Chapitre 5 : Identifier ses comportements assertifs ARE
- Chapitre 6 : Le langage corporel
- Chapitre 7 : Analyse de ses propres comportements en situation de communication
- Chapitre 8 : Les obstacles de l'assertivité
- Chapitre 9 : Développer des comportements assertifs
- Chapitre 10 : Communiquer de manière constructive
- Chapitre 11 : Renforcer son assertivité

#### Évaluation Module 1

---

#### Module 2 : L'art de la communication interpersonnelle

- Chapitre 1 : Améliorer son écoute active
- Chapitre 2 : Développer sa confiance en soi

Document actualisé le 12/12/2023



- Chapitre 3 : Surmonter la peur du jugement
- Chapitre 4 : Surmonter les obstacles à l'affirmation de soi
- Chapitre 5 : Fixer des limites saines
- Chapitre 6 : Gérer les émotions difficiles
- Chapitre 7 : Apprendre à négocier
- Chapitre 8 : Prendre des décisions affirmées
- Chapitre 9 : Développer son assertivité au travail
- Chapitre 10 : Être assertif dans les relations personnelles
- Chapitre 11 : Faire preuve d'assertivité en public
- Chapitre 12 : Exercices pratiques pour s'affirmer
- Chapitre 13 : Conseils pour rester assertif au quotidien
- Chapitre 14 : Témoignage et exemples inspirants

## Évaluation Module 2

### Plan d'action personnel

- Élaboration d'un plan d'action pour mettre en pratique les compétences acquises
- Feedback et suivi personnalisé

---

### Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices pratiques et jeux de rôle
- Études de cas réels

### Feedback personnalisé

Document actualisé le 12/12/2023



# ACCESSIBILITE

En application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 ce document présente la politique de SYNERGYSENS en matière d'accessibilité numérique.

## 1. RESPONSABLE ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Pour veiller continuellement à l'accessibilité des contenus numériques, SYNERGYSENS a nommé un responsable de l'accessibilité numérique.

Celui-ci a pour missions :

- De veiller à la mise en place de processus pour l'accessibilité des contenus numériques ;
- De rendre compte au responsable de la formation des contenus et des services numériques, ainsi que de tout besoin d'amélioration ;
- De s'assurer que la sensibilisation aux exigences de l'accessibilité est encouragée dans l'établissement ;
- D'être l'interlocuteur premier sur tous les sujets d'accessibilité numérique.

## 2. ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

Pour répondre au besoin de sensibilisation et de formation des membres de SYNERGYSENS, un plan de formation sera déroulé sur les trois prochaines années. Ces formations seront réalisées selon la méthode la plus appropriée pour répondre aux spécificités de la formation, soit par des dispositifs à distance synchrones ou asynchrones, soit par des dispositifs en présentiel.

## 3. GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Pour que la prise en compte de l'accessibilité dans la fabrication des contenus et la mise en place des services numériques deviennent des éléments de la qualité, chaque pôle intégrera les bonnes pratiques de l'accessibilité adaptées à ses contenus et outils. Cette adaptation sera issue des expériences faites lors de nos formations.

Document actualisé le 12/12/2023



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## Modalités de règlement

Le paiement sera dû en totalité avant le premier jour de formation et à réception d'une facture émise par l'organisme de formation à destination du bénéficiaire.

## Non réalisation de la prestation de formation

En application de l'article L6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention, que faute de résiliation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

## Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, « SYNERGYSENS » est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. « SYNERGYSENS » ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à « SYNERGYSENS », les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de « SYNERGYSENS ».

## Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en deux exemplaires par « SYNERGYSENS » au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doivent être retournés à « SYNERGYSENS » par e-mail. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre « SYNERGYSENS », l'OPCO ou le Client. À l'issue de la formation, « SYNERGYSENS » remet une attestation de formation au Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, « SYNERGYSENS » lui fait parvenir un exemplaire de la feuille d'émargement accompagné de la facture. Une attestation d'assiduité pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

## Dédommagement, réparation ou dédit

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début du programme de formation

Document actualisé le 12/12/2023



- Dans un délai compris entre 2 semaines et 1 semaine avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû.
- Dans un délai compris entre 1 semaine et 48 heures avant le début de la formation : 75 % du coût de la formation est dû.
- Dans un délai inférieur à 48 heures avant le début de la formation : 100 % du coût de la formation est dû.

Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

### **Propriété intellectuelle et copyright**

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par « SYNERGYSENS » pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. À ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de « SYNERGYSENS ». Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

### **Descriptif et programme des formations**

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

### **Confidentialité et communication**

« SYNERGYSENS », le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par « SYNERGYSENS » au Client. « SYNERGYSENS » s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par « SYNERGYSENS » comme client de ses formations. À cet effet, le Client autorise « SYNERGYSENS » à mentionner son nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, site internet, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

### **Protection et accès aux informations à caractère personnel**

Document actualisé le 12/12/2023



Le Client s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de « SYNERGYSENS »
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant.

Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : « SYNERGYSENS » ou par voie électronique à : « SYNERGYSENS ». En particulier, « SYNERGYSENS » conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation. Enfin, « SYNERGYSENS » s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

### **Litiges**

Si une contestation ou un différend ne peuvent pas être réglés à l'amiable, le Tribunal de EVREUX sera seul compétent pour régler le litige.

Document actualisé le 12/12/2023