



Catalogue Formation 2025

On vous forme aux outils et méthodes d'aujourd'hui
pour réussir vos enjeux du quotidien !

Bienvenue

Bienvenue dans notre univers de formation, où **chaque programme est pensé pour vous soutenir** dans les défis que vous traversez au sein de vos entreprises. Depuis plus de 10 ans, nous vous accompagnons dans vos transformations individuelles et collectives, pour faire de l'entreprise **un lieu de travail alliant performance, humanité et responsabilité.**

Notre catalogue de formations est conçu pour renforcer les capacités des participants à **faire face aux défis de la transformation, à adopter une approche collaborative et à cultiver des valeurs d'empathie, d'intégrité et de co-responsabilité.** En investissant dans le développement professionnel et personnel de nos clients, nous les aidons à devenir des acteurs du changement et des managers et leaders inspirants au sein de leur organisation. Ainsi, la formation joue un rôle clé dans notre engagement à accompagner les transformations individuelles et collectives vers un avenir où la performance économique est harmonieusement intégrée avec le bien-être des individus et le respect de l'environnement.

Nos formations vous invitent à **explorer les fondamentaux de l'accompagnement du changement, à développer une posture de leader inspirant et à cultiver des soft skills essentielles dans un monde en mutation.** Plongez dans notre programme riche et varié, allant du développement personnel au management stratégique, en passant par la relation client et la communication.

Rejoignez-nous pour vivre une expérience de formation dynamique et inspirante !



SOMMAIRE

6. La Formation au service d'une entreprise performante, humaine et responsable;
8. Nos programmes sur-mesure
10. Nos moyens pédagogiques
13. Nos formations : **Accompagnement du changement**
 14. Les fondamentaux de l'accompagnement du changement pour accompagner le changement dans son organisation
 15. Devenir Change Manager pour accompagner ses équipes dans le changement
 16. Devenir « Change Maker » pour accompagner les managers et les équipes dans de changement
 17. Diriger autrement dans un monde en mutation
 18. Les fondamentaux pour devenir entreprise à Mission
20. Nos formations : **Leadership et Management**
 21. Développer une posture de leader inspirant
 22. Les fondamentaux du management
 23. Manager autrement dans un monde en changement en adaptant la posture de manager-coach
 24. Développer un management motivant pour ses équipes avec Management Drives
 25. Manager en temps de crise
 26. Générer de la cohésion d'équipe avec Process Com®
28. Nos formations : **Soft skills et développement professionnel**
 29. Développer ses Soft Skills et son aisance en public – Fondamentaux
 30. Développer ses Soft Skills et son aisance en public - Avancé
 31. Mieux se connaître avec Management Drives
 32. Mieux communiquer et collaborer avec Management Drives
 33. Gérer son stress et développer sa résilience avec Management Drives
 34. Mieux se connaître et communiquer avec Process Com®
 35. Savoir Gérer son temps et ses priorités
 36. Travailler en mode de projet
 37. Devenir Certifié Management Drives
39. Nos formations : **Relation Client, marketing et communication**
 40. Réinventer sa relation Client à l'ère du 4.0
 41. Améliorer sa communication client avec Management Drives
 42. Communication 360°: Identité, stratégie et performance
 43. Développer un plan de communication puissant grâce à la méthode des personas
 44. Réalisez des présentations percutantes
45. Accessibilité



Parce que le **potentiel** de chacun est **infini**
et qu'on peut **apprendre toute une vie**



Vous êtes Responsable formation et recherchez des **dispositifs innovants pour former vos leaders et managers ?**



Vous êtes DRHs et souhaitez **développer les softskills de tous vos collaborateurs ?**



Vous êtes Talent Manager et souhaitez **accroître les compétences d'accompagnement du changement pour réussir vos transformations ?**



Nous sommes à vos côtés.
Nous créons pour vous et avec vous des dispositifs sur-mesure et vous soutenons à chaque étape, pour faire de votre transformation une réussite et une belle aventure collective !



La **Formation** au service d'une entreprise performante, humaine et responsable

Dans **un monde en constante mutation**, l'apprentissage devient incontournable pour **faire progresser les collaborateurs, les équipes et les organisations**.

Notre conception de la formation :

- ✓ Centrée sur vos **problématiques réelles** en ligne avec vos sujets d'aujourd'hui
- ✓ Apporteuse de **méthodes et outils concrets** à déployer dans votre quotidien
- ✓ Des **concepts clés** pour mieux appréhender les sujets
- ✓ Des **exercices et mises en pratiques apprenantes**
- ✓ Des **formats hybrides** au plus près des besoins des apprenants
- ✓ Une belle **expérience humaine**



Nos formations clés en main

ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT 	LEADERSHIP & MANAGEMENT 	SOFT SKILLS ET DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL 	RELATION CLIENT, MARKETING & COMMUNICATION 
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les fondamentaux de l'accompagnement du changement pour accompagner le changement dans son organisation ▪ Devenir Change Manager pour accompagner ses équipes dans le changement ▪ Devenir Change Maker pour accompagner les managers et leurs équipes dans le changement ▪ Programme Diriger Autrement dans un monde en mutation ▪ Les fondamentaux pour devenir entreprise à Mission 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les fondamentaux du Management ▪ Développer une posture de leader inspirant ▪ Manager Autrement avec la posture de manager coach ▪ Développer un management motivant pour ses équipes avec MD ▪ Manager en temps de crise ▪ Générer de la cohésion d'équipe avec Process Com® 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer ses soft skills et son aisance en public – fondamentaux ▪ Développer ses soft skills et son aisance en public - Avancé ▪ Mieux se connaître avec Management Drives ▪ Mieux communiquer et collaborer avec Management Drives ▪ Gérer son énergie et son stress et développer sa résilience ▪ Mieux se connaître et communiquer avec Process Com® ▪ Savoir gérer son temps et ses priorités ▪ Travailler en mode projet ▪ Certification Management Drives 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réinventer sa relation Client avec la méthode M4.0 ▪ Améliorer sa communication client avec Management Drives ▪ Communication 360° : Identité, stratégie et performance ▪ Développer un plan de communication puissant grâce à la méthode des personas ▪ Réaliser des présentations percutantes

Nos programmes **sur-mesure**

Nous **concevons à vos côtés vos programmes internes** de formations sur-mesure en lien avec vos enjeux, votre secteur et votre stratégie et nous les animons pour vous !



SOCIETE GENERALE SOFT SKILLS

Un parcours expérientiel pour les experts informatiques de 8 ½ journées pour développer une communication plus impactante et dynamique auprès de leurs interlocuteurs.



GROUPE ABEO PROGRAMME MANAGERS



Une formation socle de 2 jours aux fondamentaux du management et des modules complémentaires sur-mesure pour les 4 filiales du Groupe ABEO.



SOMFY ACADEMIE BUSINESS IN MOTION



4 jours pour apprendre une méthode de génération de nouveau business model dans une approche customer centric. Déployé en anglais dans tous les pays du groupe – 200 personnes formées dans le monde entier.

“

J'ai eu le plaisir de monter une formation Business en interne avec Serensys. J'ai apprécié la pertinence de leurs recommandations, la qualité du module de formation et l'excellente animation des groupes. Ce programme a été déployé sur 3 ans dans notre entreprise au niveau international. Les participants sont tous unanimes sur l'intérêt et la valeur ajoutée de cette formation.

Murie BLANC - SOMFY



La **qualité** de la formation Serensys

- En **plus de 10 ans**, nous avons formé **plus de 500 personnes** sur nos thématiques clés et conçu de nombreux programmes sur-mesure pour nos clients en entreprise (académies internes, programmes managers, programmes de leadership, formations softskills...).
- Notre **équipe de formateurs expérimentés** se forme elle-même en continu pour vous apporter des contenus pédagogiques sans cesse actualisés.
- Nous avons **96% de satisfaction annuel depuis 3 années consécutives** (2022-2023-2024).
- Nous sommes un **organisme de formation certifié Qualiopi**.



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

+ de **20 modules** de formation « clé en main »

+ de **500 personnes** formées

96% de satisfaction*

**Formats Présentiels,
Distanciels, Hybrides**

(* total 2023)



Nos moyens pédagogiques

- La **remise d'un livret** (digital ou imprimé à la demande)
- De **nombreux exercices de mise en pratique**
- Des **supports multi-médias** pour faciliter l'acquisition des contenus (articles, vidéos, liens vers des capsules)

Modalité

- Nos formations sont accessibles en présentiel , en distanciel ou en hybride, à la demande.





Formations Accompagnement
du changement



Nos formations

Accompagnement du changement

Dans un **monde en constante mutation**, savoir **accompagner le changement** dans les équipes devient incontournable. Que vous soyez **RH, Change Facilitateur en entreprise, Manager d'équipe ou Dirigeant**, vous trouverez dans ce catalogue la formation adaptée à vos besoins.

- ❑ Les **fondamentaux de l'accompagnement du changement** pour accompagner le changement dans son organisation
- ❑ Devenir **Change Manager pour accompagner ses équipes** dans le changement
- ❑ Devenir **Change Maker** pour **accompagner les managers et leurs équipes** dans le changement
- ❑ Les **fondamentaux pour devenir entreprise à Mission**



Objectifs

- Comprendre les étapes nécessaires pour conduire un projet d'accompagnement au changement
- Acquérir des méthodes d'accompagnement du changement
- Acquérir des techniques de facilitateur du changement pour animer des sessions de travail en intelligence collective
- Maîtriser les outils de mesure d'impact du changement et les leviers d'action pour faciliter la mise en œuvre du changement

Programme

Module 1 : Changement, de quoi parlons-nous ?

- Comprendre l'approche globale de l'accompagnement du changement et les concepts fondamentaux
- Les différents types de changement et leurs modalités d'accompagnement

Module 2 : Construire un plan d'accompagnement

- Les outils pour accompagner le changement (courbe du changement, loi de Z, matrice des alliés, carte des résistances, mesure d'impact, etc.)
- Elaborer un plan d'accompagnement du changement
- Mise en pratique

Module 3 : Mettre en pratique l'accompagnement du changement

- Application des acquis au cas concret de son entreprise sous forme de cas pratiques
- Partages d'expériences suite à la mise en pratique pour ancrer les connaissances

Les petits + de cette formation

- Un outil de diagnostic
- Des fiches outils détaillées
- Une approche pragmatique et une application concrète en séance des différents outils et techniques

Cibles : Dirigeants, Managers, DRH, Chefs de projet, Coachs, consultants & formateurs

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 3 jours

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 1800€ HT

Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Des exercices et cas pratiques supervisés en cours de parcours
- Grille d'évaluation complétée au fur et à mesure du parcours

DEVENIR « CHANGE MANAGER » POUR ACCOMPAGNER SES EQUIPES DANS LE CHANGEMENT

S'INSCRIRE

Objectifs

- Comprendre les impacts du changement sur les équipes
- Acquérir les méthodes, outils et pratiques de l'accompagnement du changement pour accompagner ses équipes en tant que manager
- Développer une posture de manager-coach pour accompagner les équipes dans les différentes étapes de la transformation
- Utiliser le référentiel Management Drives pour accompagner les différents profils dans le changement.

Programme

Debriefing individuel en amont de la formation

Sessions 1 :

- L'accompagnement du changement: les fondamentaux
- Les outils de l'accompagnement du changement

Capsule d'entraînement intersession

Sessions 2 :

- Découvrir son profil de manager et ses forces et pièges pour accompagner le changement
- Détecter les différents profils de vos collaborateurs pour mieux les accompagner

Capsule d'entraînement intersession

Sessions 3 :

- Mettre en pratique l'accompagnement du changement avec ses collaborateurs
- Animer les équipes face au changement

Les petits + de cette formation

- Des capsules d'entraînement en intersession
- La méthode Management Drives pour manager selon les profils des membres de son équipe
- Formation délivrée par des formateurs-coachs

Cibles : Managers

Prérequis : Avoir rempli son profil Management Drives sur la plateforme

Durée de la formation : 3 journées de 7h soit 21h de formation

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 1950€

Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Des exercices pratiques en cours de formation permettront d'évaluer l'acquisition des compétences.
- Une grille d'évaluation sera remplie en fin de parcours

Objectifs

- Comprendre le changement d'un point de vue systémique et les impacts humains du changement
- Savoir analyser le type de changement vécu pour déterminer le bon accompagnement
- Comprendre les étapes nécessaires pour conduire un projet d'accompagnement au changement
- Acquérir des méthodes et outils d'accompagnement
- Acquérir des techniques de facilitateur du changement pour animer des sessions de travail en intelligence collective

Programme

Module 1 : Changement, de quoi parlons-nous ?

- Comprendre l'approche globale de l'accompagnement du changement et les concepts fondamentaux.
- Les différents types de changement et leurs modalités d'accompagnement

Module 2 : Construire un plan d'accompagnement

- Cadrer un projet d'accompagnement (fiche de cadrage)
- Savoir analyser le type de changement pour déterminer le bon accompagnement. Outils de diagnostic (matrice d'impact, de complexité, grille d'évaluation, carte des alliés, carte des résistances,...)
- Elaborer un plan d'accompagnement au changement
- Mettre en œuvre l'accompagnement au changement (courbe du changement, loi de Z, cadran de l'appropriation, types de motivation, processus de co-construction, plan de communication, évaluation et monitoring, etc.)
- Mise en pratique

Module 3 : Devenir animateur du changement

- Les méthodes d'animation en intelligence collective pour accompagner les équipes face au changement
- Expérimenter la création et l'animation d'ateliers

Les petits + de cette formation

- Des outils de diagnostic et des fiches outils détaillées clé en main
- Une approche pragmatique et des mises en pratique concrètes en séance des différents outils et techniques
- Partage de cas concrets d'utilisation par un formateur/coach qui utilise au quotidien ces méthodes auprès d'entreprises

Cibles : Dirigeants, Managers, DRH, Chefs de projet, Coachs, consultants & formateurs

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 3 jours (2 jours + pratique intersession + 1 jour)

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 1800€ HT

Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Des exercices et cas pratiques supervisés en cours de parcours
- Grille d'évaluation complétée au fur et à mesure du parcours

y Objectifs

- Renforcer sa conscience et ses connaissances des grands enjeux contemporains (transition énergétique, biodiversité, inclusion etc.)
- Au travers des 4 modules et du coaching associé, développer des compétences pour :
 - Mieux se connaître (histoire, valeurs, drivers, motivations, talents, freins...)
 - Prendre conscience de son potentiel (et d'y accéder)
 - Reconnaître sa contribution unique
 - Gagner en confiance dans sa capacité à être un leader de la transformation
- Comprendre en profondeur l' « écosystème » de son entreprise/ entité: Développer sa compréhension du changement humain et systémique et acquérir de nouveaux outils/compétences
- Acquérir les outils pour construire sa vision de la transformation
- Définir son plan d'actions, et pratiquer le « prototypage systémique »
- Bénéficier d'un soutien dans la durée grâce au groupe de pairs

Les petits + de cette formation

- Un espace de ressourcement
- un groupe de pairs multi-industries de très haut niveau
- Des outils et des approches du leadership innovants issus du MIT

Cibles : Dirigeants ou Dirigeantes d'organisation, petite, moyenne ou très grande

Prérequis : Être un(e) dirigeant(e) d'entreprise ou membre de CODIR d'une entreprise

Durée de la formation : 10 jours (2 jours : modules 1 et 4 – 3 jours : modules 2 et 3)

Prix de la formation : 15.000€ HT

Date de formation en 2025 : Plusieurs dates de formation seront proposées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet.

y Programme

Module 1 :

- Améliorer sa capacité de concentration, d'attention, de pleine présence et d'écoute
- Renforcer son impact par l' intelligence émotionnelle, sensorielle et relationnelle
- Maîtriser l'analyse de la dynamique de son écosystème
- Acquérir les notions fondamentales et les derniers apports de la neuroscience sur le leadership

Séance de coaching individuelle intersession

Module 2 :

- Pratiquer les outils permettant de mieux comprendre le/la Dirigeant(e) que vous êtes: motivations, valeurs, croyances, schémas répétitifs
- Identifier ses ressources internes & externes
- Mieux percevoir son environnement en développant ses capacités de curiosité & d'empathie et son habileté à observer avec un œil neuf
- Mieux appréhender les dynamiques de son écosystème

Séance de coaching individuelle intersession

Module 3 :

- Découvrir le dirigeant que vous pouvez devenir et travailler la notion de potentiel
- Développer sa capacité à ralentir, faire le calme et laisser émerger des réponses
- Décider avec courage et énergie les changements à mettre en œuvre et les prototyper
- Être inspiré et soutenu par d'autres dirigeants

Séance de co-développement intersession

Module 4 :

- Améliorer sa capacité à comprendre et travailler avec les résistances
- Acquérir les outils pour activer les changements dans son organisation
- Repartir en confiance dans ses choix et développer sa capacité à tenir le cap
- Se sentir soutenu dans la durée, et membre d'un collectif de dirigeants

y Modalité d'évaluation

- Feedback du formateur à chaque étape d'avancement + grille d'évaluation qui sera remplie par chaque participant à la fin de la formation

Objectifs

- Comprendre les exigences du modèle de la société à mission (raison d'être, objectifs, déclinaison opérationnelle, comité de mission, vérification par un organisme tiers indépendant)
- Maîtriser les étapes du changement pour devenir société à mission
- Construire sa démarche projet et garantir les conditions de réussite

Programme

Module 1 : Société à mission, quels fondements ?

- L'origine et les enjeux du modèle
- Connaître le cadre d'application : les caractéristiques clés du statut
- Quelle est la dynamique d'évolution du modèle et quels sont les autres référentiels à disposition ?

Module 2 : Les critères pour devenir société à mission

- La raison d'être, les objectifs statutaires et opérationnels
- La méthode pour construire son modèle
- Mettre en place la gouvernance de société à mission
- La place de l'écosystème

Module 3 : Déploiement, suivi de la mise en œuvre et évaluation

- Le comité de mission et l'Organisme tiers indépendant
- Construire sa démarche et identifier les conditions de réussite

Les petits + de cette formation

- Une grille d'évaluation du modèle
- Des fiches outils détaillées
- Des retours d'expérience d'entreprises à mission

Cibles : Dirigeants, Responsables RSE

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 3 jours

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 1800€ HT

Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Des exercices et cas pratiques supervisés en cours de parcours
- Grille d'évaluation complétée au fur et à mesure du parcours



Formations Leadership
et Management



Nos formations

Leadership et Management

Dans un **monde en quête de sens** dans lequel **l'engagement des équipes est la clé de la performance collective**, il est plus que jamais nécessaire de développer un **leadership nouveau et une posture managériale adaptée** pour mener les équipes au sommet.

- ❑ Les **fondamentaux du Management**
- ❑ Développer une **posture de leader inspirant**
- ❑ **Manager autrement** dans un monde en changement en adaptant la **posture de manager-coach**
- ❑ Développer un **management motivant pour ses équipes** avec Management Drives
- ❑ **Manager en temps de crise**
- ❑ **Générer de la cohésion d'équipe** avec Process Com®



Objectifs

- Comprendre les nouveaux paradigmes du leadership 4.0 et ses implications dans notre monde en transformation
- Travailler la posture de leadership pour inspirer les différents profils de collaborateurs
- Intégrer les pratiques des leaders inspirants de cette époque

Programme

Debrief individuel en amont de la formation

Sessions 1 :

- Conférence sur les nouveaux paradigmes du leadership
- Leadership inspirant : les exemples de leaders
- Les éléments de la posture de nouveaux leaders et intention

Séance de coaching individuel entre les 2 sessions

Sessions 2 :

- Découvrir son profil de leader, ses forces, ses pièges
- Les outils de développement du leadership personnel : mise en pratique 1
- Engagement et premiers pas + création des groupes de pairs

Séance de coaching individuel entre les 2 sessions

Sessions 3 :

- Inspirer les différents profils de collaborateurs
- Les outils de développement du leadership personnel : mise en pratique 2
- Témoignages leaders inspirants

Séance de coaching individuel entre les 2 sessions

Sessions 4 :

- Utiliser les grandes pratiques des leaders d'aujourd'hui
- Les outils de développement du leadership personnel : mise en pratique 3
- Engagement pour la suite

Les petits + de cette formation

- Des sessions de coaching individuel entre les sessions
- La mise en place de groupes de pairs
- La méthode management Drives pour inspirer tous les profils
- Une conférence inspirante
- Des vidéos de leaders inspirants

Cibles : Dirigeants, directeurs, leaders de projets de transformation

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 4 jours

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 3750€

Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- De nombreux exercices de mise en pratique supervisés
- Une grille d'évaluation remplie en fin de parcours
- Évaluation par les pairs

Objectifs

- Se positionner dans son rôle de manager au-delà de son rôle d'expert
- Développer ses pratiques : gérer son temps et ses priorités, Déléguer, Motiver, faire du feedback et donner des signes de reconnaissance, Conduite de réunions : mener une réunion, l'organiser, savoir s'exprimer en réunion
- Gestion et accompagnement du changement
- Gérer les situations relationnelles délicates individuelles (notamment les personnes désengagées) et collectives

Programme

Debrief individuel en amont de la formation

Module 1 :

- Les rôles du manager
- Prise de conscience de ses pratiques managériales et de leur impact
- Gérer son temps
- Accompagner le changement

2 capsules d'entraînement entre les 2 modules + point avec le formateur

Module 2 :

- Mieux déléguer
- Faire un feedback
- Motiver
- Gérer les situations relationnelles délicates
- La conduite de réunion : les bonnes pratiques pour une réunion efficace

Les petits + de cette formation

- De nombreuses mises en pratiques en formation
- Des capsules d'entraînement entre les 2 modules de formation
- Découvrir son profil de Management avec la méthode Management Drives
- Un travail entre pairs entre les sessions

- Cibles : Managers d'équipe et futurs managers

Prérequis : Être en poste de management ou prendre un poste de manager dans les 6 mois à venir

Durée de la formation : 2 modules de 2 jours soit 28h de formation

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 2950€ HT

Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Exercices de mise en situation avec feedback du formateur + grille d'évaluation qui sera remplie par chaque participant à la fin de la formation

Objectifs

- Comprendre la posture de manager coach, ses implications, son état d'esprit, ses pratiques
- Découvrir son profil de manager et ses forces/points d'attention pour développer la posture manager-coach
- Acquérir les outils, méthodes et pratiques de l'animation d'équipe en intelligence collective
- S'entraîner grâce aux capsules d'entraînement sur-mesure

Programme

Réalisation du profil Management Drives + Débriefing par un coach certifié.

Module 1 : Découvrir la posture manager coach

- Conférence inspirante sur les évolutions du management et l'émergence de la nouvelle posture coach
- Les profils de personnalités et leurs besoins d'accompagnement
- Les pratiques des managers coaches
- Intersession: auto-observation et capsule d'entraînement

Module 2 : S'exercer à la posture manager coach

- Mise en pratique des outils et méthodes du manager-coach - 1
 - Découvrir son profil de manager et mettre en place son plan de développement pour devenir manager-coach
- Intersession: capsule d'entraînement

Module 3 : Renforcer la posture manager coach

- Mise en pratique des outils et méthodes du manager-coach - 2
- Adapter sa posture aux profils des équipes

Les petits + de cette formation

- Conférence inspirante sur les nouvelles tendances du management
- Animation en mode coaching (débriefing individuel)
- Apport du modèle Management Drives - envoi du livre avec profil individuel et mise à disposition d'une application dédiée
- Capsules d'entraînement intersessions

Cibles : Dirigeants, Managers, DRH, Chefs de projet, Coachs, consultants & formateurs

Prérequis : Avoir rempli son profil Management Drives sur la plateforme

Durée de la formation : 3 jours + et 45 minutes de débriefing individuel

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 2450€ HT

Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Des exercices et cas pratiques supervisés en cours de parcours
- Grille d'évaluation complétée au fur et à mesure du parcours

y Objectifs

- Renforcer la connaissance de son style managérial avec Management Drives et s'appuyer sur les motivations pour développer un management adapté à tous les profils
- Optimiser la posture de manager en fonction de ses collaborateurs, de son équipe pour accroître leur motivation et leur énergie
- Faire un feedback efficace individuel et collectif « en couleurs »
- Acquérir une méthode de développement de la performance et de l'engagement de l'équipe et établir son plan de progrès

y Programme

Réalisation du profil + Débrief individuel en amont de la formation (par un coach certifié)

Session 1 :

- Comprendre son profil de management, ses forces, ses pièges et son impact sur les équipes

Session 2 :

- Identifier les différents profils de collaborateurs, leurs besoins et les leviers pour motiver et donner de l'énergie (inter- session : observation des profils de son équipe)

Session 3 :

- Adapter le type de management en fonction des profils et des besoins : Feedback, évaluation, motivation. Plan d'actions personnel

Session 4 :

- Motiver une équipe de manière collective – établir un plan de progrès d'équipe avec l'outil MD Teamscan.

Les petits + de cette formation

- Animation par des formateurs coachs certifiés permettant travail sur soi et ancrage des pratiques de façon pérenne
- Un temps d'exploration + une séance de coaching pendant l'intersession
- Chaque participant repart avec un plan d'actions

Cibles : Managers, Responsables d'équipe, Responsables de projet

Prérequis : Avoir rempli son questionnaire (inclus dans cette formation) et avoir bénéficié d'un entretien individuel Management Drives

Durée de la formation : 2 jours, 1 debriefing individuel (45 min) / 4 sessions collectives de formation (4*3h30)

Prix de la formation :

Tarif inter-entreprises : 2 jours, 1 650€ HT/personne. Tarif intra entreprise sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

y Modalité d'évaluation

- Évaluation des compétences via une grille d'évaluation qui sera remplie par chaque participant à la fin de la formation

MANAGER AUTREMENT EN TEMPS DE CRISE

Mieux gérer la diversité des profils et leurs besoins en temps de crise et face à l'incertitude grâce à Management Drives

S'INSCRIRE

Objectifs

- Renforcer la connaissance de son style managérial avec Management Drives
- Optimiser sa posture de manager en fonction de ses collaborateurs, de son équipe pour accroître leur motivation et leur énergie
- Comprendre les réactions des différents profils face à une situation de crise et comment mieux les accompagner
- Acquérir une méthode de management adaptatif en temps de crise

Programme

Réalisation du profil + Debrief individuel en amont de la formation

Session 1 :

- Comprendre son profil de management, ses forces, ses pièges et son impact sur les équipes

Session 2 :

- Identifier les différents profils de collaborateurs, leurs besoins et les leviers pour motiver et donner de l'énergie (inter-session : observation des profils de son équipe)

Session 3 :

- Comprendre les besoins des profils face à la crise et à l'incertitude et savoir adapter son type de management en fonction : type de soutien, communication, écoute. Plan d'actions personnel

Session 4 :

- Capitaliser sur les forces de l'équipe en temps de crise – comprendre et établir un plan de progrès d'équipe avec l'outil MD TeamScan.

Moyens pédagogiques

- Animation en mode coaching, apport du modèle Management Drives, livret pédagogique téléchargeable et profil sur mesure réalisé en ligne. Envoi d'un livre avec profil individuel à domicile. Mise à disposition d'une application.

Les petits + de cette formation

- Animation par des formateurs coachs certifiés permettant travail sur soi et ancrage des pratiques de façon pérenne
- Un temps d'exploration + une séance de coaching pendant l'intersession
- Chaque participant repart avec un plan d'actions

Cibles : Managers, Responsables d'équipe, Responsables de projet

Prérequis : Avoir rempli son questionnaire (inclus dans cette formation) et avoir bénéficié d'un entretien individuel Management Drives

Durée : 2 jours, 1 debriefing individuel (45 min), 4 sessions collectives de formation (4*3h30)

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 1650€ HT.

Intra : tarif sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : A déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Évaluation des compétences via une grille d'évaluation qui sera remplie par chaque participant à la fin de la formation

y Objectifs

- Développer la cohésion et la performance de l'équipe par une communication plus efficace
- Comprendre le mode de fonctionnement relationnel de l'équipe et la signification des incompréhensions, des malentendus et des conflits
- Acquérir un langage et des outils communs pour un traitement optimum et positif des désaccords
- Ajuster les visions de chacun et faire émerger des solutions collectives et individuelles pérennes
- Fédérer l'équipe autour d'objectifs en augmentant l'implication et la motivation de chacun

y Programme

Appréhender le modèle Process Com®

- Caractéristiques des six types de personnalité et de la structure de personnalité
- Découverte de son profil et de celui de l'équipe : gestion des différences et adéquation avec la mission de l'équipe

Découvrir les modes et critères de fonctionnement de l'équipe

- Les canaux de communication propre à chacun, entraînement à leur utilisation
- Respecter la diversité des besoins psychologiques et des motivations au sein de l'équipe

Optimiser et réguler les relations du groupe

- Etablir un mode de résolution optimal par la prise en compte des visions et des perceptions de chaque membre de l'équipe
- Gérer les comportements « sous stress » au sein de l'équipe, réguler la communication

Consolider et rendre pérenne la cohésion

Les petits + de cette formation

- Des séances de découverte en binôme
- Une approche collective pour mieux se comprendre et mieux comprendre les autres
- Enchaînement de réflexions collectives, de temps d'expérimentations, de débriefings et d'apports didactiques afin de mettre à jour les modes de communication, de management et de régulation du groupe

Cibles : Equipes, Comités de Direction, Comités Exécutifs

Prérequis : Avoir rempli son questionnaire en ligne (inclus dans cette formation)

Durée de la formation : 2 jours

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 1370€

Intra forfait : sur demande

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

y Modalité d'évaluation

- Des exercices et cas pratiques supervisés en cours de parcours
- Grille d'évaluation complétée au fur et à mesure du parcours



Formations soft skills et
développement professionnel



Nos formations

Softskills et développement professionnel

Dans un **monde qui s'accélère** dans lequel **l'évolution des métiers est permanente**, il est plus que jamais nécessaire d'acquérir **de nouvelles compétences soft** pour se développer en continu.

- ❑ Développer ses **soft skills et son aisance en public** – fondamentaux
- ❑ Développer ses **soft skills et son aisance en public** – avancé
- ❑ **Mieux se connaître** avec **Management Drives**
- ❑ **Mieux communiquer et collaborer** avec **Management Drives**
- ❑ Gérer son **stress et développer sa résilience** avec **Management Drives**
- ❑ **Mieux se connaître et communiquer** avec **Process Com®**
- ❑ Savoir **Gérer son temps et ses priorités**
- ❑ Travailler en **mode de projet**
- ❑ Devenir **Certifié Management Drives**



Objectifs

- Être plus à l'aise pour présenter des sujets avec une communication fluide et percutante
- Savoir s'adapter à son public, convaincre et embarquer
- Travailler sa posture et son intonation d'animateur / facilitateur
- Gérer son trac et ses projections
- Prendre confiance en soi et être moins déstabilisé sur cette thématique

Programme

Session 1 : communication et perceptions

- Rappel des éléments de communication orale : ingrédients, schéma, obstacles
- Prendre conscience des différences de perception : visions du monde, modélisation du cerveau, comportements induits

Exercice : Eviter la distorsion et identifier les faits des interprétations face à son interlocuteur

Session 2 : stress, gestion des émotions et du trac

- Connaître les origines, manifestations et conséquences du stress (selon l'OMS)
- Reconnaître, accueillir et gérer ses émotions, notamment devant une large audience (naissance, message et conséquences de leur accumulation)
- Appréhender le trac : cohérence cardiaque, identification du trac et méthode de gestion

Session 3 : s'adapter à son public

- Savoir questionner, reformuler et clarifier pour mieux capter l'auditoire et répondre aux attentes
- Fondamentaux et outils de la communication assertive (CNV, DESC, OSBD)

Session 4 : entraînement oral

- Le pont vers la communication et la prise de parole en public
- Le feedback et la rétroaction
- Exercices : poser sa voix, respirer, ouvrir sa gestuelle, articuler

Les petits + de cette formation

- Des retours d'expérience entre chaque session
- Une résolution de situation difficile mise en place collectivement
- Une approche pragmatique et une application concrète en séance des différents outils et techniques

Cibles : Pour tous

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 4 x ½ journée

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 1200€ HT

Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Des exercices et cas pratiques supervisés en cours de parcours
- Des sessions de speed co-développement pour mesurer l'acquisition des compétences
- Grille d'évaluation complétée à la fin de la session

Objectifs

- Trouver les leviers de motivation des équipes / du public afin de pouvoir les embarquer et compter sur eux comme relais
- Pouvoir désamorcer les débats, incompréhension, conflits en travaillant une posture assertive, bienveillante et ouverte, et identifiant ses propres déclencheurs de stress
- Assoir ses acquis et s'entraîner sur des situations réelles / cas pratiques en reprenant des exercices sur les perceptions, l'intonation, la reformulation, le questionnement (des fondamentaux)

Programme

Session 1 : Les leviers de motivation avec Management Drives

- Comprendre son profil, ses forces naturelles, ses pièges dans les interactions
- Approfondir les 6 motivations de Management Drives et comprendre son leadership et son fonctionnement sous stress
- Reconnaître les situations / personnalité déclencheur du stress à la lumière de ses motivations

Session 2 : Approfondir les forces et détecter les pièges de son profil MD sous stress

- Savoir repérer les couleurs et « drives » de ses interlocuteurs pour actionner une communication adaptée
- S'entraîner dans différents styles de communication face à divers profils
- Développer son leadership dans la durée et désamorcer les incompréhensions / conflits

Session 3 : Embarquer les équipes / le public comme relais

- Comprendre l'approche globale de l'accompagnement du changement et ses concepts fondamentaux
- Appréhender quelques outils pour accompagner le changement et embarquer
- Mise en application sur des situations vécues des outils en lien avec une communication assertive et percutante

Les petits + de cette formation

- L'intégration de l'outil Management Drives
- Des retours d'expérience entre chaque session
- Une résolution de situation difficile mise en place collectivement
- Une approche pragmatique et une application concrète en séance des différents outils et techniques

Cibles : Pour tous

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 3 x ½ journée

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 1350€ HT

Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Des exercices et cas pratiques supervisés en cours de parcours
- Des sessions de speed co-développement pour mesurer l'acquisition des compétences
- Grille d'évaluation complétée à la fin de la session

Objectifs

- Mieux se connaître et reconnaître ses motivations : prendre conscience de ses motivations, et des leviers de mise en action
- Prendre du recul sur ses forces naturelles et savoir s'en servir pour se développer durablement et rebondir
- Renforcer la confiance en soi
- Mieux gérer son stress et son énergie

Programme

Réalisation du profil et debriefing individuel en amont de la formation

Session 1 : Comprendre son profil, ses force naturelles, ses pièges

- Approfondir les 6 motivations de Management Drives et comprendre son mode de fonctionnement naturel
- Reconnaître les irritants à la lumière de ses motivations
- Capitaliser sur les boosters d'énergie et repérer ce qui en enlève

Exploration intersession : auto-observation et mise en pratique des boosters d'énergie

Session 2 : Approfondir les forces et les pièges de mon profil sous stress

- Prendre conscience de son mode de fonctionnement sous stress pour mieux le gérer
- Construire un plan d'actions personnel pour développer son leadership dans la durée

Les petits + de cette formation

- Une séance de debriefing de son profil par un coach certifié pour permettre d'exploiter tout son potentiel.
- Une approche pointue et ludique pour mieux se comprendre et capitaliser sur ses forces
- Une application et un livre pour poursuivre la progression après la formation

Cibles : Dirigeants, Managers, Collaborateurs

Prérequis : Avoir rempli son questionnaire management drives et avoir bénéficié d'un entretien individuel.

Durée de la formation : 2 ½ journée soit 7 heures par stagiaires

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 1150€ HT

Intra forfait : sur demande

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Évaluation des compétences via une grille d'évaluation qui sera remplie par chaque participant à la fin de la formation

Objectifs

- Mieux se connaître et appréhender ses drivers : prendre conscience de ses motivations et des leviers de mise en action
- Prendre du recul sur ses forces naturelles et savoir s'en servir pour se développer. Prendre conscience également de ses sources d'irritants
- Renforcer la confiance en soi et mieux gérer son stress et son énergie
- Mieux communiquer avec les autres et en fonction de leurs profils
- Développer ses compétences de communication sous tension

Programme

Réalisation du profil et debriefing individuel en amont de la formation

Session 1 : Comprendre son profil, ses forces naturelles, ses pièges

- Approfondir les 6 motivations de Management Drives et comprendre son mode de fonctionnement naturel
- Reconnaître les irritants à la lumière de ses motivations
- Capitaliser sur les boosters d'énergie et repérer ce qui en enlève

Session 2 : Approfondir les forces et les pièges de son profil sous stress

- Prendre conscience de son mode de fonctionnement sous stress
- Construire un plan d'actions personnel pour développer son leadership

Session 3 : Identifier le profil de son interlocuteur et s'adapter

- Comprendre les profils de mes interlocuteurs pour mieux adapter ma communication
- Prendre conscience et identifier la communication adaptée aux 6 motivations
- Savoir adapter son canal et son style de communication face à divers profils de personnes

Session 4 : Savoir gérer les situations sous tensions

- Améliorer sa capacité à communiquer en contexte difficile (stress, tension, profil irritant)
- Construire un plan d'actions personnel pour aller plus loin

Les petits + de cette formation

- Des séances de coaching individuel par un coach certifié pour permettre d'exploiter tout son potentiel.
- Une approche collective pour mieux se comprendre et mieux comprendre les autres
- Une formation encore plus puissante en équipe !

Cibles : Dirigeants, Managers, Collaborateurs, Equipes

Prérequis : Avoir rempli son questionnaire management drives et avoir bénéficié d'un entretien individuel.

Durée de la formation : 2 jours soit 14 heures par stagiaires

Prix de la formation :
Inter par stagiaire : 1650€ HT
Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025
Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde
Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Évaluation des compétences via une grille d'évaluation qui sera remplie par chaque participant à la fin de la formation

Objectifs

- Prendre conscience de son mode de fonctionnement et identifier ce qui donne de l'énergie et ce qui en consomme
- Identifier son mode de fonctionnement et ses pièges sous stress pour les transformer en force
- Dans le format équipe : prendre conscience de ce qui donne collectivement de l'énergie/ce qui en coûte et le fonctionnement sous stress. Acquérir une méthode pour améliorer performance et bien-être d'équipe

Programme

Réalisation du profil et debriefing individuel en amont de la formation

Session 1 : identifier les signaux du stress dans son mode de fonctionnement individuel

- Revoir son mode de fonctionnement avec MD, prendre conscience des changements sous stress et identifier les leviers pour ramener du bien-être
- Prendre conscience de ce qui donne et ce qui prend de l'énergie pour développer sa capacité de résilience individuelle

Exploration intersession : mise en place des pratiques de résilience personnelles

Session 2 : Appréhender comment préserver son énergie

- Le cadran de l'énergie : rattacher le cadran de l'énergie aux couleurs de chacun
- Comprendre l'évolution de nos motivations sous stress pour mieux les gérer
- Savoir comment prendre du recul dans ce cas en se servant du potentiel positif de chacune de nos motivations
- Construire un plan d'actions personnel

Les petits + de cette formation

- Animation en mode coaching et interactif
- Prendre conscience de son mode de fonctionnement sous stress
- Trouver des pistes pour transformer le mode de fonctionnement sous stress en levier de développement

Cibles : Dirigeants, Managers, Collaborateurs, Equipes

Prérequis : Avoir rempli son questionnaire management drives et avoir bénéficié d'un entretien individuel.

Durée de la formation : 2 → ½ journées soit 7 heures par stagiaires

Prix de la formation :
Inter par stagiaire : 1150€ HT
Intra forfait : sur demande

Date de formation en 2025
Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde
Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Évaluation des compétences via une grille d'évaluation qui sera remplie par chaque participant à la fin de la formation

Objectifs

- Découvrir et acquérir un concept de communication avancé et performant
- Mieux comprendre son fonctionnement et celui des autres pour développer une approche constructive
- Adapter sa communication au profil de ses interlocuteurs pour renforcer l'efficacité de la relation
- Anticiper et gérer les comportements sous stress pour restaurer une communication efficace dans les situations tendues

Programme

Mieux se connaître et comprendre son fonctionnement

- Appréhender les origines et concepts du modèle Process Com®
- Découvrir les caractéristiques des six types de personnalité et leur processus de communication
- Identifier sa perception, ses sources de motivation et son style d'interaction

Apprendre à entrer en relation face à différents types d'interlocuteurs

- Développer son écoute et ses qualités d'observation en interaction
- Repérer le type de personnalité de ses interlocuteurs : la matrice d'identification
- Utiliser le bon canal de communication pour être entendu de chacun

S'exercer à une communication agile dans le respect de l'autre

- Savoir définir et reconnaître les besoins positifs et négatifs de ses interlocuteurs
- S'approprier les différents styles d'interaction en fonction des types.
- Communiquer en fonction du canal/perception/besoin de son interlocuteur.

Déjouer les pièges de la mécommunication en situation de stress

- Evaluer les comportements prévisibles des six types de personnalité sous stress
- Identifier les situations qui, pour soi, sont sources de stress
- Gérer la pression et sortir de la spirale de stress en activant les leviers d'actions de la PCM

Les petits + de cette formation

- Alternance entre présentation du modèle, illustrations vidéo et réflexions communes partagées.
- Mise en pratique et entraînement dans un principe de réalité professionnelle.
- Une approche personnalisée : chaque participant reçoit son inventaire de personnalité Process Com® et l'exploite avec l'animateur.

Cibles : Dirigeants, Managers, Collaborateurs, Chefs de projet

Prérequis : Avoir rempli son questionnaire Process Com® en ligne sur la plateforme dédiée

Durée de la formation : 2 jours soit 14 heures par stagiaires

Prix de la formation :
Inter par stagiaire : 1370€ HT
Intra forfait : Sur demande

Date de formation en 2025
Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde
Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Des exercices d'entraînement à la communication Process Com® supervisés durant les 2 jours
- Évaluation des compétences via une grille d'évaluation qui sera remplie par chaque participant à la fin de la formation

Objectifs

- Déterminer son profil individuel selon la grille des styles de management
- Prendre conscience de l'impact de ses drivers sur la gestion des priorités
- Maîtriser les méthodes et outils de gestion des priorités
- Elaborer un plan d'actions spécifique selon son contexte et ses besoins

Programme

Matin : Mieux se connaître face au temps

- Les fondamentaux de la gestion du temps
- Connaître son profil et ses impacts sur la gestion du temps et des priorités
- Définir ses priorités et tenir compte de ses besoins

Après-midi : Faire du temps un allié

- Les outils et méthode pour gérer le temps et les priorités
- Elaborer un plan d'actions individuel / collectif
- Mise en pratique

Les petits + de cette formation

- Un plan d'action élaboré en séance
- Des retours d'expérience
- Une approche pragmatique et une application concrète en séance des différents outils et techniques

Cibles : Pour tous

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 1 jour

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 700€ HT

Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Des exercices et cas pratiques supervisés en cours de parcours
- Grille d'évaluation complétée à la fin de la session

Objectifs

- Comprendre les avantages et spécificités du travail en mode projet
- Identifier les incontournables d'un management de projet : rôles et responsabilités
- Se familiariser avec les outils de pilotage et d'organisation
- Adopter une communication favorisant la motivation et l'engagement des parties prenantes

Programme

Appréhender le contexte et les enjeux de la démarche projet

- La gestion de projet et la posture de chef de projet : de quoi parle-t-on ?
- Comment donner un sens et des objectifs en intégrant le projet dans la vision stratégique de l'entreprise ?

Préparer la mise en route du projet

- Etablir une feuille de route, identifier les étapes, les contributeurs et les parties prenantes
- Clarifier les missions et zones de responsabilités de chacun
- Evaluer la communication requise et sa fréquence en fonction de l'enjeu

Piloter et gérer le projet

- S'appropriier les méthodes et outils clés de la conduite de projet
- Animer une équipe projet et forger l'appartenance

Accompagner et conduire le changement

- Communiquer autour du projet : décliner et relayer la vision de la Direction, Impulser une dynamique positive
- Identifier et lever les résistances pour favoriser l'engagement, la participation et le consentement
- Gérer les tensions et situations délicates

Les petits + de cette formation

- Interactive, expérientielle et ajustée aux bonnes pratiques internes en réponse aux priorités opérationnelles des chefs de projet
- 2 expertises abordées : les outils de la gestion de projet et la dimension relationnelle
- Stimulante et modélisante pour les participants qui pourront s'appuyer à la fois sur le fond (concepts et outils) et la forme (dynamique de groupe)

Cibles : Chefs de projet, Contributeurs de projet, Dirigeants, managers

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 2 jours

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 1250€ HT

Intra forfait : sur demande

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Des exercices et cas pratiques supervisés durant la formation, basés sur des cas concrets
- Plan d'action individuel
- Grille d'évaluation complétée au fur et à mesure du parcours

Objectifs

- Acquérir le langage des couleurs Management Drives et savoir l'utiliser pour accompagner individus, équipes et organisations
- Acquérir les méthodologies de debriefing individuels et collectifs, ainsi que les méthodes d'animation d'équipes (selon les standards Management Drives Internationaux) pour :
 - Accompagner les personnes dans la connaissance de leurs drivers de motivations, la gestion de leur énergie et de leur stress, le développement de leurs compétences de management
 - Accompagner une équipe vers une plus grande cohésion, une meilleure performance, un fonctionnement plus efficient, des relations plus saines, une meilleure communication
 - Savoir mettre en place des plans de progrès et d'action. Améliorer le fonctionnement entre un manager et son équipe. Accompagner la coopération dans une équipe ou entre deux équipes
- Savoir utiliser le logiciel Management Drives

Programme

Module 1 :

- Maîtriser l'outil & le restitution client
- S'entraîner sur des cas pratiques de profils individuels
- Certification : individuel

Module 2 :

- Maîtriser l'outil de diagnostic équipe
- Développer les équipes dans la durée
- Accompagner un dirigeant & son équipe
- S'entraîner & préparer la certification équipe
- Accompagner les organisations & les transformations
- Réflexion collaborative sur des cas pratiques
- Certification : Equipe et Organisation

Les petits + de cette formation

- Une formation certifiante
- Une méthode innovante, pragmatique, internationale utilisable pour les individus, les équipes et les organisations
- Des méthodologies et outils clés en main

Cibles : DRH, Responsables formation, Coachs, consultants & formateurs

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 5 jours - Module 1 : 2,5 jours 17,5h / Module 2 : 2,5 jours 17,5h

Prix de la formation en inter-entreprises :

- Cursus complet en présentiel (2 modules : individuel, équipe & organisation) : 4 900 € HT
 - Cursus complet en distanciel (2 modules : individuel, équipe & organisation) : 4 400 € HT
- Prix de la formation en intra-entreprise : sur devis

Prochaines dates de formation

Promo groupe N°1 - 31 mars, 1 et 2 avril 2025 : Module 1 et 5, 6, 7 mai 2025 : Module 2

Promo groupe N°2 - 22, 23, 24 septembre 2025 : Module 1 et 6, 7, 8 octobre 2025: Module 2

Modalité d'évaluation

La certification fait l'objet de 2 examens :

- Validation des acquis vs debriefing des profils individuels à l'issue du 1er module
- Validation des acquis vs debriefing des profils collectifs et du teamscan à l'issue du 2eme module

Chaque examen dure environ 20 minutes et repose sur le debriefing d'un cas pratique, remis la veille pour préparation. L'évaluation repose entre autres sur le respect d'un certain nombre d'éléments devant être détaillés lors du debriefing et listés dans une liste remise aux participants. L'examineur valide alors l'acquisition des compétences. En cas d'échec, le candidat aura droit à une session de rattrapage dès la semaine suivante.



Formations relation client
marketing et communication



Nos formations

Relation Client, marketing et communication

Parce que la pérennité des entreprises est garantie entre autres par une **relation client forte**, il est essentiel de **soigner sa communication**, tant sur le fond que sur la forme, **et de s'assurer d'une stratégie et de méthodes en permanence actualisées.**

- ❑ Réinventer sa relation Client à l'ère du 4.0
- ❑ Améliorer sa communication client avec Management Drives
- ❑ Communication 360° : Identité, stratégie et performance
- ❑ Développer un plan de communication puissant grâce à la méthode des personas
- ❑ Réalisez des présentations percutantes



Objectifs

- Comprendre les évolutions de la relation client et leur impact sur les métiers de la relation client (vente, marketing, communication)
- Acquérir des méthodes pour redéfinir ses pratiques autour de la relation client (design thinking orienté client)
- Pratiquer les outils de la relation client 4.0 (persona, parcours clients, inbound)
- Intégrer un outil de compréhension des profils clients pour améliorer l'expérience des clients à tous les points de contact de la relation

Programme

Sessions 1 :

- Apport : Les fondamentaux de la relation client 4.0
- Autodiagnostic de ses pratiques
- Atelier design thinking sur un parcours client
- Plan d'action personnel

En intersession, les participants reçoivent un lien pour évaluer leur profil dans la relation client + un débriefing individuel

Sessions 2 :

- Apport : Les outils de la relation client 4.0
- Évaluation des pratiques
- Votre profil Management Drives : impacts sur la relation client
- Plan d'action personnel

En intersession, les participants sont invités à récolter des exemples de pratiques internes dans leur entreprise

Sessions 3 :

- Mettre en pratique les outils de la relation client
- Sur base des outils récoltés, travaux pratiques d'amélioration des outils

Les petits + de cette formation

- La découverte des dernières tendances des approches clients 4.0
- Des ateliers de mise en pratique et d'amélioration sur base des outils internes de l'entreprise
- La réalisation du Profil Management Drives pour comprendre ses forces et pièges dans la relation client et réajuster

Cibles : tous les experts de la relation client (commerce, marketing, conseil clientèle...)

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 3 jours soit 21h de formation

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 1800€

Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Exercices de mise en pratique supervisés
- Grille d'évaluation des acquis en cours et en fin de formation

Objectifs

- Mieux se connaître et appréhender ses drivers : prendre conscience de ses motivations et des leviers de mise en action
- Savoir repérer les drivers dominants de ses clients et leurs profils
- Mieux communiquer avec les clients et en fonction de leurs profils
- Développer ses compétences de communication sous différents formats avec les clients (e-mails, écrits, téléphone, oral...)

Programme

En amont de la 1^{ère} session, les participants reçoivent un lien pour évaluer leur profil + un débriefing individuel

Sessions 1 :

- Approfondir les 6 motivations de Management Drives et comprendre son mode de fonctionnement naturel
- Reconnaître ses forces naturelles dans la relation client et ses pièges

Sessions 2 :

- Apport : les modes de communication des différents profils.
- Savoir les repérer et repérer les drivers motivants selon les profils
- Mise en pratique des approches clients en fonction des profils des interlocuteurs
- Déclinaison en fonction des supports de communications appliqués au contexte professionnel: écrits, soutenances, e-mail, téléphone, face à face,...

En intersession, les participants sont invités à s'exercer sur des situations clients dans leur entreprise

Sessions 3 :

- Sur base des cas récoltés, travaux pratiques d'amélioration
- Travail des points durs et pièges en fonction de son profil

Les petits + de cette formation

- Des ateliers de mise en pratique et d'amélioration sur base des pratiques internes de l'entreprise
- La réalisation du Profil Management Drives pour comprendre ses forces et pièges dans la relation client et réajuster

Cibles : tous les experts de la relation client (commerce, marketing, conseil clientèle...)

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 3 jours soit 21h de formation

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 1800€

Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Exercices de mise en pratique supervisés
- Grille d'évaluation des acquis en cours et en fin de formation

y Objectifs

- Maîtriser les différents outils et approches de communications nécessaires à la définition d'une stratégie efficace et d'un plan de communication performant
- S'approprier le vocabulaire et les notions clés
- Formaliser le socle identitaire de l'entreprise (plateforme de communication)
- Définir les grandes étapes et prochains chantiers à initier par l'équipe projet
- Identifier les indicateurs de performance

y Programme

Module 1 : Concepts, outils et diagnostic

- Les différentes typologies de communication : présentation et objectifs
- Le socle identitaire : la plateforme de marque (présentation et formalisation)
- Les déclinaisons de la plateforme de marque (mapping, identité visuelle, ligne éditoriale, charte d'engagements, brand content)
- Atelier : diagnostic des outils et supports existants, plan d'actions

Module 2 : Digital, stratégie et performance

- Focus sur la communication digitale
- Les supports de communication digitale (site internet, plateformes et réseaux sociaux, etc.)
- Spécificités et cibles
- Mesures de performance
- Stratégie de contenu
- Les bases du référencement
- Le plan de communication

Les petits + de cette formation

- Livret de formation remis aux participants
- Exercices en binômes et en sous-groupes
- Fiches outils remises aux participants pour déployer les outils dès le retour au travail.

Cibles : Dirigeants de TPE et PME, Responsables de communication en prise de poste, Marketing managers

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 2 jours

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 1200€ HT

Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

y Modalité d'évaluation

- Des exercices et cas pratiques supervisés en cours de parcours
- Grille d'évaluation complétée au fur et à mesure du parcours

Objectifs

- Comprendre les nouvelles approches client utilisant les personas
- Savoir créer ses persona applicables à la communication dans son entreprise
- Acquérir les outils et méthodes pour utiliser les personas dans sa communication

Programme

Matin :

- Les fondamentaux des nouvelles approches de communication basées sur les personas
- Exercice d'identification des cas concrets applicables à son contexte professionnel
- Les règles de la création d'un bon persona
- Exercice de création d'un persona sur la base d'un cas pratique

Après-midi :

- Les cas d'utilisation des persona dans la communication
- Exercice de mise en pratique sur un cas concret de son entreprise
- Créer un catalogue de persona – exemples d'entreprises
- Cas pratique et mise en route pour la suite

NB : possibilité de compléter les personas avec un module d'enrichissement des profils psychologiques des personas avec la méthode Management Drives

Les petits + de cette formation

- La découverte des dernières tendances des approches communication
- Des ateliers de mise en pratique et d'amélioration sur base des outils internes de l'entreprise
- La remise de templates prêts à l'emploi pour créer ses personas et ses parcours clients dès son retour au travail

Cibles : tous les experts de la relation client (commerce, marketing, conseil clientèle)

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 1 jours soit 7h de formation

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 750€

Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025

Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Exercices de mise en pratique supervisés
- Grille d'évaluation des acquis en fin de formation

Objectifs

- Savoir réaliser des présentations Powerpoint esthétiques et impactantes pour valoriser le message et l'image de votre entreprise

Programme

Les grandes étapes d'une présentation réussie

Le masque de diapositive

- Créer un masque
- Modifier un masque
- Utiliser un masque

Optimiser et mettre en valeur des contenus textes Visuels et esthétique

- Les différentes typologies de visuels
- Banques d'images, d'icônes et de pictogrammes
- Mise en page
- Techniques et astuces (rogner, repiquer une couleur, créer un bouton, créer des ombres et des liens, etc.)

Animations

- Créer des animations en fonction du contenu et de l'objectif

Les petits + de cette formation

- Livret de formation remis aux participants
- Exercices et supports participants retravaillés

Cibles : Toute personne réalisant régulièrement des présentations ayant vocation à promouvoir un contenu ou un message. Exemples : chefs de projet, chargés de communication, Assistantes de Service ou de Direction

Prérequis : Maitriser les bases du logiciel Powerpoint et venir en formation munie d'un ordinateur équipé du logiciel Powerpoint

Durée de la formation : 1 jour

Prix de la formation :
Inter par stagiaire : 700€ HT
Intra forfait : sur devis

Date de formation en 2025
Inter : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde
Intra : à déterminer avec le client

Modalité d'évaluation

- Des exercices et cas pratiques supervisés en cours de parcours
- Grille d'évaluation complétée au fur et à mesure du parcours



Accessibilité

- Nos locaux sont accessibles à tous, sans distinction, et sont adaptés à tous types de handicap. Tous peuvent y circuler.
- A la demande, nous adaptons nos contenus de formations aux divers handicaps.
- Nos formations peuvent également être dispensées en distanciel.
- Si la formation a lieu chez un client, les locaux doivent être accessibles à tous et à tous les types de handicap et permettre une libre circulation.



+130

équipes accompagnées

+20

Formations clés en main

+ 1800

Personnes coachées et formées

+80

transformations
menées

serensys

**en quelques
chiffres et
données
clés**

Accompagnements

Présentiels, distanciels, hybrides

10

Années
d'accompagnement

18

formateurs

16

Coachs

2

Langues :
Anglais/Français

96%

De satisfaction à nos
formations

Conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent l'activité commerciale de SERENSYS SARL, au capital de 1 000 euros, dont le siège social est situé 8 place Antonin Poncet 69002 Lyon, immatriculée au RCS de RCS LYON 794 223 636 sous le numéro 794223636, téléphone : 0428387690, caroline.repoux@serensys.fr (le Vendeur).

Le réseau SERENSYS, présent sur Lyon, Paris conçoit, élabore et dispense des formations. Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par:

- Client: toute personne physique ou morale qui s’inscrit ou passe commande d’une prestation auprès de SERENSYS,

- Bénéficiaire : la personne physique qui bénéficie de la prestation.

- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci–dessous.

- OPCO : les organismes paritaires collecteurs agréés chargés de collecter et gérer l’effort de formation des entreprises.

Article 1 - Champ d'application

Conformément à l'article L441-6 du Code de commerce, les présentes conditions générales de vente (**CGV**) constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Leur objet est de définir les conditions dans lesquelles le **Serensys** fournit aux clients professionnels les produits suivants (Produits) :

- L'intégralité des Produits offerts par Serensys

Elles permettent également de définir les conditions dans lesquelles le SERENSYS vend les services suivants (Services) :

- L'intégralité des Services offerts par le Vendeur

Les CGV s’appliquent sans réserve ni restriction aux ventes conclues entre **Serensys** et les Clients, quelles que soient les stipulations qui peuvent figurer dans les conditions générales d’achat éventuellement établies par les Clients.

Toute commande de Produits/Services implique l’acceptation par le Client des CGV et des Conditions Générales d’Utilisation du site web du Vendeur pour les commandes via le site internet de Serensys

Le fait pour Serensys de ne pas se prévaloir de l’une des clauses contenues dans les présentes CGV ne peut pas être interprété comme valant renonciation à s’en prévaloir ultérieurement.

Serensys peut convenir avec le Client des conditions de vente particulières dérogeant aux CGV.

Les présentes CGV demeureront en vigueur jusqu’au 31/12/2025.

Article 2 – Devis/commandes

Les commandes peuvent être passées par les Clients auprès de SERENSYS par tout moyen.

Les commandes doivent être confirmées par écrit, au moyen d’un devis dûment signé par le Client.

Les ventes ne sont définitives, même si elles sont prises par l’intermédiaire de représentants ou employés du client, qu’après acceptation expresse et par écrit par du client du devis émise par Serensys. Un devis est adressé par SERENSYS au Client. Devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord » doivent être retournés à Serensys par tout moyen à la convenance du Client: courrier postal, télécopie, mail. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre Serensys, l’OPCA ou le Client.

Article 3 - Conditions financières, règlements et modalités de paiement

3.1 - Détails du prix

Les Produits et les Services sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande ou dans la proposition commerciale spécifique éventuellement adressée au Client. Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes. Ils doivent être majorés de la TVA au taux en vigueur. Les tarifs sont fermes et non révisables durant toute leur période de validité, indiquée par Serensys

Tout impôt, taxe, droit ou autre prestation à payer en application des règlements français ou ceux d’un pays importateur ou d’un pays de transit sont à la charge du client.

Les prix sont entendus en euros et ne comprennent pas :

- Les frais de déplacement, d'impression de document, de petit matériel et de location de salle de réunion sont refacturés au réel.

3.2 - Conditions de paiement

Pour toute commande, Le client procédera au paiement du prix des Produits/Services commandés par tous moyens.

Le prix est payable en totalité dans un délai de 45 jours fin de mois à compter de la date d’émission de la facture. Le paiement devra donc intervenir au plus tard à la fin du mois au cours duquel expire le délai de 45 jours, ce délai commençant à courir à compter de la date d’émission de la facture et sera mentionné sur celle-ci.

3.3 Paiement OPCO

En cas de règlement par l’OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d’effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la prestation. L’accord de financement doit être communiqué au moment de l’inscription et sur l’exemplaire du devis que le Client retourne dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » à SERENSYS. En cas de prise en charge partielle par l’OPCO, la différence sera directement facturée par SERENSYS au Client. Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la prestation. A l’issue de la prestation, SERENSYS remet une attestation de présence au Bénéficiaire. Dans le cas d’une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, SERENSYS lui fait parvenir un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture.

3.4 Pénalités de retard

En cas de retard de paiement du Client, SERENSYS peut suspendre toutes les commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d’action.

Toute somme non payée à l’échéance fixée par les présentes CGV entraîne de plein droit, sans formalité ni mise en demeure, dès le jour suivant la date de règlement prévue sur la facture, l’application de pénalités de retard d’un montant égal au taux appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix points.

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d’une somme de 40 euros sera également due, de plein droit et sans notification préalable à l’Acheteur. SERENSYS se réserve le droit de demander au Client une somme complémentaire si les frais de recouvrement engagés sont supérieurs à ce montant.

Article 4 – Annulation

Dans le cas où l’Acheteur souhaite annuler sa commande après acceptation par SERENSYS, il dispose d’un délai maximum de 7 jours à compter de ladite acceptation et en tout hypothèse l’annulation ne peut intervenir une fois les Produits livrés au Client et pour les Services une fois la prestation débutée par SERENSYS.

Tout module commencé est dû dans son intégralité et fera l’objet d’une facturation au Client par SERENSYS. En cas d’absence, d’interruption ou d’annulation, la facturation de SERENSYS distinguera le prix correspondant aux heures de prestation effectivement délivrées et les sommes dues au titre des absences ou de l’interruption de la prestation. Il est rappelé que les sommes dues par le Client à ce titre ne peuvent être imputées par le Client sur son obligation de participer à la prestation ni faire l’objet d’une demande de prise en charge par un OPCA. D’autre part, en cas d’annulation de la prestation par le Client, SERENSYS se réserve le droit de facturer au Client des frais d’annulation calculés comme suit:

- si l’annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d’annulation

- si l’annulation intervient dans les 10 jours qui précèdent, 50% de la prestation sont dûs.

- si l’annulation intervient dans les 5 jours qui précèdent, 100% de la prestation sont dûs.

Article 5 - Exécution de la prestation de service

Les prestations de Services commandées par le Client seront exécutées dans les Locaux de ce dernier. Les délais d’exécution de ces prestations sont précisés dans un document annexe communiqué aux Clients et sont spécifiques à chaque Service. Les modalités quant au lieu d’exécution des prestations de Services commandées par le client pourront être précisées dans le bon de commande. Si les prestations de Services commandées par le Client sont exécutées dans les locaux de SERENSYS, SERENSYS accueille les Bénéficiaires à l’adresse suivante : 8 place Antonin Poncet 69002 LYON. Tous les locaux où auront lieu les prestations doivent être aux normes de la loi du 11 février 2005 : pour l’égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, les établissements recevant du public doivent être accessibles à tous les types de handicap. Ils doivent permettre à tout le monde, sans distinction, de pouvoir y accéder, y circuler et recevoir les informations diffusées

Article 6 - Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations, SERENSYS est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Bénéficiaires. SERENSYS ne pourra être tenue responsable à l’égard de ses Clients ou de ses Bénéficiaires 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 SERENSYS, 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 SERENSYS

Article 7 - 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 SERENSYS pour assurer les prestations ou remis aux Bénéficiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. A ce titre, le Client et le Bénéficiaire s’interdisent d’utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de SERENSYS. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Bénéficiaire en vue d’effectuer cette prestation en interne.

Article 8 - Descriptif des prestations

Les descriptifs des prestations, tels qu’ils figurent sur les fiches de présentation sont fournis à titre indicatif. L’intervenant se réserve le droit de les modifier en fonction de la problématique du/des bénéficiaires.

Article 9 - Confidentialité et communication

SERENSYS, le Client et le Bénéficiaire s’engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation ou à l’occasion des échanges intervenus antérieurement à l’inscription, notamment l’ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par SERENSYS au Client. SERENSYS s’engage à ne pas communiquer à des tiers et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Bénéficiaires.

Cependant, le Client accepte d’être cité par SERENSYS comme client de ses prestations. A cet effet, le Client autorise SERENSYS à mentionner son nom 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, ainsi qu’en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l’exigeant.

Article 10 - Protection et accès aux informations à caractère personnel

Le Client s’engage à informer chaque Bénéficiaire que:

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la prestation et d’amélioration de l’offre de SERENSYS.

- conformément à la loi n° 78–17 du 6 janvier 1978, le Bénéficiaire dispose d’un droit d’accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. En particulier, SERENSYS conservera les données liées au parcours et à l’évaluation des acquis du Bénéficiaire, pour une période n’excédant pas la durée nécessaire à l’appréciation de la prestation. Enfin, SERENSYS 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.

Article 11 - Responsabilité - Garantie

11.1 - Garantie

Les Clients bénéficient de la garantie légale d’éviction et des vices cachés.

Aucune garantie contractuelle supplémentaire n’est prévue au profit du Clients, qui pourra se prévaloir uniquement des garanties légales stipulées ci-avant.

Aucune garantie ne pourra s’appliquer à défaut de règlement intégral des sommes dues par l’Acheteur au Vendeur.

11.2 - Limitation de responsabilité

La responsabilité de Serensys ne peut être engagée qu'en cas de faute lourde, intentionnelle ou dolosive. Dans tous les autres cas, la responsabilité de SERENSYS ne pourra jamais être recherchée ni engagée par les Client. Les Clients garantissent et indemnisent les éventuelles actions en responsabilité contre SERENSYS par des tiers au contrat.

En toute hypothèse, la responsabilité de SERENSYS, si elle est engagée, ne pourra dépasser la valeur des Produits/Services objet du contrat conclu avec le Client.

Article 12 - Droit applicable – Litiges – Traitement des réclamations - Médiation

Droit applicable : Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

Traitement des réclamations : Pour toute réclamation vous pouvez contacter le service clientèle aux coordonnées mentionnées en préambule des présentes conditions.

Attribution de juridiction : Tout litige résultant de la formation, de l’interprétation ou de l’exécution du présent contrat sera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort de LYON nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

En cas de difficulté survenant à l’occasion de la commande ou de la livraison des articles/Services vendus sur le Site, le Client s’adressera en priorité à SERENSYS pour rechercher une solution amiable. Le Client a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Nonobstant ce qui précède, en cas de litige, conformément au règlement n° 44/2001 du 22 décembre 2000 :

- Le Client peut saisir soit le tribunal du lieu où il est domicilié, soit les tribunaux français,

- SERENSYS pourra saisir le tribunal du lieu où le Client est domicilié.

Médiation des litiges de consommation :

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le Client peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation. En l’espèce, le médiateur désigné est :

Carole LE GUYADER-SDIKA

69003 Lyon, France

Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges :

Conformément à l’article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges a été mise en place par la Commission

Européenne, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l’Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>



serensys

Pour une entreprise performante, humaine et responsable

04 28 38 76 90
8 place Antonin Poncet
69002 Lyon

serensys.fr