



# MSA SERVICES ILE-DE-FRANCE FORMATIONS

# 2024

# SOMMAIRE

---

<b>Edito</b> .....	<b>p. 3</b>
<b>A propos de MSA Services Ile-de-France</b> .....	<b>p. 4</b>
<b>Nos principes de fonctionnement</b> .....	<b>p. 7</b>
<b>Nos formations</b> .....	<b>p. 8</b>
<b>Ils nous ont fait confiance</b> .....	<b>p. 18</b>

# EDITO

MSA Services Ile-de-France considère la formation professionnelle comme un levier de promotion professionnelle et sociale et un moyen privilégié de répondre aux évolutions du marché de l'emploi et des métiers.

Elle permet de s'adapter aux mutations des organisations dans des environnements en perpétuelle évolution.

MSA Services Ile-de-France a la volonté de participer au développement de la qualité des pratiques professionnelles par des formations s'adressant à des professionnels qui souhaitent enrichir leurs connaissances, renforcer leurs compétences techniques, mais aussi interroger et améliorer leurs pratiques. Elles sont animées par des intervenants qui possèdent une expérience de terrain ce qui favorise les échanges de savoirs et d'expériences.

Plaçant la qualité de son action au cœur de la satisfaction clients, MSA Services Ile-de-France a obtenu la certification QUALIOP1 en décembre 2020.

Ce catalogue vous propose de nouvelles thématiques et s'enrichit désormais de formations dispensées en distanciel pour une plus grande souplesse dans l'organisation de vos formations.

Nous espérons que cette offre de formations sera source d'enrichissement professionnel et qu'elle vous accompagnera dans votre travail au quotidien.

**Monsieur Olivier Hue**  
**Président**

# A PROPOS DE MSA SERVICES ILE-DE-FRANCE

Depuis plusieurs années, la Mutualité Sociale Agricole d'Ile-de-France développe une offre de services ouverte à l'ensemble de la population, y compris à celle qui ne relève pas du régime agricole.

Cette offre de services s'est structurée avec la création en 2006 de la MSA Services Ile-de-France, qui inscrit son action dans le prolongement du service public de protection sociale agricole.

Elle se traduit notamment par une offre de formations professionnelles.

## NOS MISSIONS

---

L'association MSA Services Ile-de-France a vocation à développer une offre de services sur les territoires, conformément aux valeurs mutualistes.

## NOS VALEURS

---

MSA Services Ile-de-France défend des valeurs qui se retrouvent dans la conception des formations du présent catalogue :

**Engagement** : Votre satisfaction est au cœur de nos préoccupations.

**Professionnalisme** : La qualité de nos services est une priorité.

**Respect** : Comprendre l'environnement de votre entreprise et saisir toutes les facettes de votre activité.

## NOS ATOUTS

---

- Des formations en intra ou en inter établissement.
- Une capacité d'ingénierie pédagogique, de création et d'adaptation des contenus selon vos besoins et vos demandes (programme sur mesure).
- Une équipe à votre disposition, réactive et à l'écoute pour une animation au plus proche de vos préoccupations socio-professionnelles.

## NOTRE AGRÉMENT INRS

---

Pour délivrer le certificat de Sauveteur Secouriste du Travail (SST).



## NOS ENGAGEMENTS

---

- Vous apporter une réponse personnalisée sous 48h.
- Une démarche qualité au service de nos clients.

## NOS FORMATEURS

---

MSA Services Ile-de-France fait appel à des formateurs expérimentés, titulaires d'un diplôme de formateur et soumis annuellement à un maintien des connaissances techniques et pédagogiques.

## NOS ENJEUX

---

### Humains

La prévention des risques professionnels permet d'améliorer des situations de travail qui peuvent devenir plus confortables, moins pénibles et vécues dans un climat plus rassurant et plus sécurisant.

### Sociétaux

Qu'elle soit abordée sous l'angle des risques psycho-sociaux (RPS) ou sous l'angle plus proactif et prospectif de la qualité de vie au travail (QVT), cette amélioration est un sujet de préoccupation pour les salariés, les dirigeants, les partenaires sociaux et les pouvoirs publics.

### Micro et macro économiques

Une baisse des incidents et des accidents au sein de l'entreprise a des conséquences positives sur ses résultats :

- Obtention de gains de productivité,
- Baisse de l'absentéisme pour accident ou maladie.
- Fidélisation du personnel,
- Amélioration de la fiabilité des processus de production,
- Diminution des coûts directs des accidents du travail et des maladies professionnelles.

### Sociaux-professionnels

La Santé Sécurité au Travail est une spécificité de la MSA, qui est le seul régime de sécurité sociale à avoir la charge directe de cette mission, en cumulant les compétences de prévention des risques professionnels et de santé au travail. Elle dispose de médecins du travail, de conseillers en prévention, d'infirmiers santé au travail et d'administratifs dédiés, placés sous la responsabilité du médecin-chef du travail dans chacune des MSA du réseau.

MSA Services Ile-de-France veut être, dans ce champ d'action, un effecteur de la politique de service public de la MSA. En assurant de l'ingénierie de formation en vue de l'obtention du certificat de SST pour le personnel des collectivités parisiennes.

MSA Services Ile-de-France fonde son action sur l'un des principes généraux de la prévention, à savoir que l'employeur est tenu d'informer tous les salariés sur les risques qu'ils encourent et sur les mesures prises pour y remédier. Il doit assurer une formation à la sécurité et la renouveler périodiquement.

## Locaux

MSA Services Ile-de-France entend donc former des salariés et développer la culture de prévention :

- En les sensibilisant à la prévention des risques professionnels,
- En les rendant capables d'agir en cas d'incident ou d'accident,
- Sur la gravité des événements, afin de :
  - Limiter les conséquences physiques et sociales pour la victime et son entourage,
  - Limiter voire diminuer la gravité des accidents qui surviennent,
  - Limiter les conséquences juridiques pour le chef d'entreprise,
  - Limiter voire diminuer le coût global des AT-MP pour la société (protection et sécurité sociales).

## NOS FORMATIONS

MSA Services Ile-de-France est mobilisée sur le front de la formation professionnelle en ayant conscience de l'enjeu qu'elle constitue, au niveau collectif pour les entreprises et les pouvoirs publics, comme au niveau de chaque individu.

Notre organisme de formation a toujours placé la qualité de son action et de ses interventions au cœur de la satisfaction de ses clients. MSA Services Ile-de-France a d'ailleurs obtenu la certification QUALIOPi en décembre 2020.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : Actions de formation.

## NOS LIEUX DE FORMATION

La MSA Ile-de-France siège depuis août 2020 dans le bâtiment ATRIODE, au 131 avenue Paul Vaillant Couturier, à Gentilly (94250). C'est un immeuble ayant obtenu la certification du label haute qualité environnementale (HQE) niveau « excellent » et présentant des caractéristiques techniques et environnementales visant à permettre une diminution significative de l'empreinte écologique du bâtiment sur son environnement.

5 autres sites en Ile-de-France sont en capacité d'accueillir les stagiaires MSA Services en formation :

- MSA Cergy (95)
- MSA Le Mée sur Seine (77)
- MSA Meaux (77)
- MSA Mantes la Jolie (78)
- MSA Etampes (91)

Tous les lieux de formations sont accessibles en transport en commun (gare dans chaque ville de formation).

# NOS PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

## DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

---

Les actions de formation s'inscrivent dans le cadre de la formation professionnelle continue. L'objectif est de concourir au développement et/ou au maintien des compétences des professionnels avec le souci de répondre au plus près de leurs attentes et avec comme finalité de participer à la qualité du service que rendent les structures commanditaires.

Les formations délivrées apportent un socle de connaissances sur les thèmes et problématiques abordés ainsi que du savoir-faire et du savoir-être essentiels à la réalisation d'un travail de qualité. En complément des apports théoriques, le formateur a recours aux échanges de pratiques et d'expériences, aux situations présentées par les stagiaires et aux mises en situation.

## DÉMARCHE QUALITÉ

---

Chaque session de formation fait l'objet d'une évaluation sur la base d'un questionnaire afin de garantir des formations de qualité.

## ORGANISATION DES FORMATIONS

---

MSA Services Ile-de-France propose des formations en intra et en inter établissement tiennent compte de vos souhaits et de vos problématiques, en vous laissant le choix des lieux et des dates.

Le programme peut aller d'une journée à plusieurs jours avec des modules spécifiques sur mesure réalisés en lien avec vous.

Par ailleurs, il est toujours possible d'aborder d'autres thèmes que ceux présentés dans ce catalogue, en fonction de vos besoins. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter !

## NOTRE PUBLIC

---

MSA Services Ile-de-France s'adapte à tous les secteurs d'activité. Quel que soit votre statut et la taille de votre entreprise, il existe une offre de notre catalogue qui vous intéresse et correspond aux besoins de vos salariés.

# NOS FORMATIONS

## 1. PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

- 1.1 Sauveteur Secouriste du Travail (SST) ..... p. 9
- 1.2 Sauveteur Secouriste du Travail - Recyclage (MAC SST) ..... p.10
- 1.3 Gestes et Postures - 7 heures ..... p. 11
- 1.4 Gestes et Postures - 14 heures ..... p.12
- 1.5 Initiation 1er secours ..... p.13
- 1.6 Travailler en sécurité sur l'exploitation agricole ..... p.14
- 1.7 Protection incendie, équipier de première intervention ..... p.15

## 2. EFFICACITÉ RELATIONNELLE

- 2.1 Gérer les conflits dans l'équipe ..... p.16
- 2.2 Communication : développer ses capacités d'écoute  
et d'expression ..... p.17

# 1.1 Sauveteur Secouriste du Travail (SST)

RNCP/RS5801 - INRS (date enregistrement certification : 23/09/2021)

## PUBLIC

Tous professionnels.

## OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION

La certification « Sauveteur Secouriste du Travail (SST) » permet la validation de compétences, connaissances et savoir-faire permettant à toute personne certifiée d'assurer cette fonction de sauveteur secouriste du travail dans son entreprise ou son établissement.

Cette certification s'insère dans un dispositif conçu par l'INRS-Assurance maladie risques professionnels pour garantir la qualité des formations et des certifications en santé et sécurité au travail.

Ainsi certifié, le sauveteur secouriste du travail (SST) peut :

- porter les premiers secours à toute victime d'un accident ou d'un malaise,
- être acteur de la prévention dans l'entreprise.

La certification de SST est spécialement axée sur le monde du travail. En effet, celle-ci a pour double objectif de maîtriser la conduite à tenir en cas d'accident et les gestes de premiers secours et de participer, en même temps, à la mise en œuvre d'actions de prévention. La formation et la certification de SST ont pour vocation de s'insérer dans la démarche plus globale de prévention des risques professionnels qui doit être mise en œuvre en entreprise. Le salarié certifié SST est considéré comme un acteur de prévention dans son entreprise, au-delà de son rôle de secouriste. C'est pourquoi cette certification de SST est privilégiée et recommandée par la Branche Assurance maladie/Risques professionnels de la Cnam.

## DURÉE

14 heures consécutives (2 jours).

## INTERVENANT

Formateur SST, habilité par l'INRS.

## PRIX

Intra-entreprise : 1 750€ par session.

Inter-entreprise : 308€ par stagiaire.

## CONTENU

- Se situer en tant que sauveteur secouriste du travail dans son entreprise.
- Identifier son rôle en tant que secouriste.
- Identifier son rôle en tant que préventeur dans son entreprise.
- Conduite à tenir en cas d'accident : protéger, examiner, faire alerter, secourir.
- Rechercher les risques persistants pour protéger.
- Examiner la victime et faire alerter.
- Secourir.
- Situations inhérentes aux risques spécifiques.
- Application de ses compétences de SST à la prévention dans son entreprise.
- De protéger à prévenir.
- De faire alerter à informer.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation en face à face pédagogique orientée pratique conforme au programme INRS. Exposés interactifs, démonstrations, études de cas, mise en situation d'accident du travail simulé. Matériel de secourisme, affiches pédagogiques, films INRS.

## SUIVI/ÉVALUATION

A l'issue de la formation, si les participants ont satisfait aux exigences des épreuves certificatives, un certificat de « Sauveteur Secouriste du Travail » leur est délivré. Il est valable 24 mois et devra ensuite être actualisé pour rester valable (maintien et actualisation des compétences).

Un questionnaire d'évaluation / satisfaction est rempli à la fin de chaque session par chaque stagiaire.

# 1.2 Sauveteur Secouriste du Travail - Recyclage (MAC SST)

RNCP/RS5801 - INRS (date enregistrement certification : 23/09/2021)

## PUBLIC

Tous les Sauveteurs Secouristes du Travail (SST).

## OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION

La certification « Sauveteur Secouriste du Travail (SST) » permet la validation de compétences, connaissances et savoir-faire permettant à toute personne certifiée d'assurer cette fonction de sauveteur secouriste du travail dans son entreprise ou son établissement.

Cette certification s'insère dans un dispositif conçu par l'INRS-Assurance maladie risques professionnels pour garantir la qualité des formations et des certifications en santé et sécurité au travail.

Les deux objectifs de la formation Maintien et Actualisation des Compétences SST sont :

- Maintenir les compétences du SST, telles que définies dans le référentiel de formation (INRS), à un niveau au moins équivalent, voire supérieur à celui de sa formation initiale.
- Maintien des connaissances nécessaires à la prévention des risques dans votre établissement et des gestes de secours destinés à préserver l'intégrité physique d'une victime en attente du relai des secours.

La certification de SST est spécialement axée sur le monde du travail. En effet, celle-ci a pour double objectif de maîtriser la conduite à tenir en cas d'accident et les gestes de premiers secours et de participer, en même temps, à la mise en œuvre d'actions de prévention. La formation et la certification de SST ont pour vocation de s'insérer dans la démarche plus globale de prévention des risques professionnels qui doit être mise en œuvre en entreprise. Le salarié certifié SST est considéré comme un acteur de prévention dans son entreprise, au-delà de son rôle de secouriste. C'est pourquoi cette certification de SST est privilégiée et recommandée par la Branche Assurance maladie/Risques professionnels de la Cnam.

## CONTENU

La formation Maintien et Actualisation des Compétences SST se décompose en 6 parties :

- Rappels des points essentiels du programme.
- Actualisation de la formation : changements techniques ou réglementaires inhérents aux actions de préventions et de secours.
- Exercices de révision en groupe.
- Cas concrets.
- Exercices de simulations liés aux risques sur le site de travail.
- Évaluation sur simulation d'un accident de travail.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- **En alternance** : apports théoriques, études de cas (échanges en groupe) et démonstrations pratiques, simulations et mises en situation.
- **Moyens** : ordinateur et vidéoprojecteur (ressources multimédia) / mannequins et divers accessoires (défibrillateur...).

## SUIVI/ÉVALUATION

Évaluation formative. La carte de SST du stagiaire ayant suivi la formation avec succès est mise à jour. Validation délivrée par l'INRS. Habilitation SST INRS N°948042/2016/SST-01/O/CN. La validité du « recyclage » est de 24 mois.

Un questionnaire d'évaluation / satisfaction est rempli à la fin de chaque session par chaque stagiaire.

## DURÉE

7 heures consécutives (1 jour).

## INTERVENANT

Formateur SST, habilité par l'INRS.

## PRIX

Intra-entreprise : 1 190€ par session  
Inter-entreprise : 154€ par stagiaire

# 1.3 Gestes et Postures - 7 heures

## PUBLIC

Tout salarié appelé à manipuler des charges.

## OBJECTIFS

- Appréhender les risques dorso-lombaires et leur prévention.
- Appliquer les techniques de gestes et postures de travail adaptées pour atténuer la fatigue et réduire la fréquence des accidents.
- Acquérir les gestes et les positions efficaces pour se préserver en manutention et manipulation manuelles.

## CONTENU

- Théorie :
  - L'esprit de sécurité dans les activités de manutentions manuelles.
  - Attitude et responsabilités de l'exécutant vis-à-vis de sa sécurité,
  - Les risques d'accident du travail en manutention manuelle,
  - Que faire en cas d'accident ?
  - Coût et conséquences.
- Notions élémentaires d'anatomie.
- Prévention des accidents.
- La manutention adaptée au poste de travail :
  - Analyse du poste de travail et évaluation des situations,
  - Application des principes de sécurité physique et d'économie d'effort,
  - Manipulation de charges diversifiées avec recherche du geste de sécurité.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques (exposé, diaporama, film).
- Exercices pratiques : mannequin, étude d'un poste de travail, etc.
- Analyse de situations (et autres méthodes participatives), échanges entre stagiaires.

## SUIVI/ÉVALUATION

- Une attestation de suivi de la formation est délivrée à chaque stagiaire ayant suivi l'intégralité du programme.
- Un questionnaire d'évaluation, satisfaction est rempli à la fin de chaque session par chaque stagiaire.

## DURÉE

7 heures consécutives (1 jour).

## INTERVENANT

Intervenant PRAP certifié, habilité par l'INRS.

## PRIX

Intra-entreprise : 1 190€ par session.

Inter-entreprise : 154€ par stagiaire.

# 1.4 Gestes et Postures - 14 heures

## PUBLIC

Tout salarié appelé à manipuler des charges.

## OBJECTIFS

- Être capable de se situer en tant qu'acteur de prévention des risques liés à l'activité physique dans son entreprise ou son établissement.
- Être capable d'observer et d'analyser sa situation de travail en s'appuyant sur le fonctionnement du corps humain, afin d'identifier les différentes atteintes à la santé susceptibles d'être encourues.
- Être capable de participer à la maîtrise du risque dans son entreprise ou son établissement.

## CONTENU

- Être capable de situer son rôle en tant qu'acteur de prévention de son établissement :
  - Les risques liés à l'activité physique,
  - Les accidents du travail et les maladies professionnelles,
  - Les principes de la prévention des risques.
- Être capable de comprendre les risques liés à l'activité physique :
  - Les notions élémentaires d'anatomie et de physiologie,
  - Les gestes et postures dans les postes de travail,
  - Les éléments déterminants de l'activité physique.

- Être capable d'adapté les principes de sécurité physique et d'économie d'effort à son poste de travail :
  - Identification des gestes et des postures sur les postes de travail,
  - Identification des déterminants,
  - Analyse des déterminants,
  - Proposition d'amélioration,
  - Principes de base d'économie d'effort.
- Être capable de mettre en application les bonnes pratiques sur son poste de travail.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques (exposé, diaporama, film).
- Exercices pratiques : mannequin, étude d'un poste de travail, etc.
- Analyse de situations (et autres méthodes participatives), échanges entre stagiaires.

## SUIVI/ÉVALUATION

- Une attestation de suivi de la formation est délivrée à chaque stagiaire ayant suivi l'intégralité du programme.
- Un questionnaire d'évaluation, satisfaction est rempli à la fin de chaque session par chaque stagiaire.

## DURÉE

14 heures consécutives (2 jours).

## INTERVENANT

Intervenant PRAP certifié, habilité par l'INRS.

## PRIX

Intra-entreprise : 1 750€ par session.

Inter-entreprise : 308€ par stagiaire.

# 1.5 Initiation 1er secours

## PUBLIC

Tous professionnels.

## OBJECTIFS

- Être capable d'analyser l'état de santé de la victime.
- Savoir exécuter les gestes de premiers secours destinés à protéger la victime et les témoins.
- Savoir alerter les secours d'urgence et leur transmettre toutes les informations nécessaires à la prise en charge de la victime.
- Empêcher l'aggravation de l'état de la victime en préservant son intégrité physique dans l'attente de l'arrivée des secours.

## CONTENU

- Protéger : notion de prévention.
- Alerter : numéro d'appel d'urgence, message d'alerte.
- Examen.
- Alerte et protection des populations.
- Obstruction des voies aériennes par un corps étranger.
- Hémorragies externes.
- Perte de connaissance.
- Malaise.
- Arrêt cardiaque.
- Plaies et brûlures.
- Traumatismes des os et des articulations.
- Prise en charge d'une victime.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Démonstrations pratiques.
- Simulations.

## SUIVI/ÉVALUATION

- Une attestation de suivi de la formation est délivrée à chaque stagiaire ayant suivi l'intégralité du programme.
- Un questionnaire d'évaluation, satisfaction est rempli à la fin de chaque session par chaque stagiaire.

## DURÉE

7 heures consécutives (1 jour).

## INTERVENANT

Intervenant PRAP certifié, habilité par l'INRS.

## PRIX

Intra-entreprise : 1 190€ par session.  
Inter-entreprise : 154€ par stagiaire.

# 1.6 Travailler en sécurité sur l'exploitation agricole

## PUBLIC

Salariés des exploitations agricoles de grande couronne francilienne (éventuellement : non salariés agricoles).

## OBJECTIFS

- Sensibiliser les salariés agricoles aux dangers inhérents à leurs situations de travail et aux matériels utilisés dans les exploitations.
- Savoir repérer les principaux risques pour sa santé, et pouvoir dialoguer avec son employeur pour envisager des mesures adaptées à sa protection et à la prévention.

## CONTENU

- Jour 1 Théorie : les déterminants de la santé et de la santé au travail, les AT-MP (coûts et conséquences), la prévention (cadre légal et pratiques au quotidien). L'homme au travail. Quels sont les différents types d'exposition et de risques au sein des exploitations ? Travail individualisé d'analyse de son environnement (et ses risques).
- Jour 2 : Debrief travail individuel (en sous-groupe).

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- En alternance : apports théoriques, études de cas (échanges en sous-groupe) et démonstrations pratiques (corps humain), travail individualisé / personnalisé sur son propre environnement de travail.
- Utilisation de supports INRS et issus de la MSA (Cf. SSA MSA).

## SUIVI/ÉVALUATION

- Une fiche d'évaluation sera délivrée avant et après la formation.
- Une attestation de fin de formation sera délivrée à chaque stagiaire.

## DURÉE

14 heures consécutives (2 jours).

## INTERVENANT

Formateur SST, habilité par l'INRS.

## PRIX

Intra-entreprise : 1 750€ par session.  
Inter-entreprise : 308€ par stagiaire.

# 1.7 Protection incendie, équipier de première intervention

## PUBLIC

Tous professionnels.

## OBJECTIFS

- Etre capable de donner l'alerte rapidement.
- Etre capable d'utiliser les moyens d'extinction disponible pour faire face à un départ de feu.
- Etre capable de designer le personnel, de connaître leurs missions, les techniques et les consignes de sécurité.
- Etre capable de connaître le signal d'alarme, les cheminements et la conduite à tenir pour mener à bien une évacuation.
- Etre capable de connaître le rôle des guides files, des serres files et du responsable d'évacuation.

## CONTENU

- Etre capable de connaître la réglementation incendie au travail.
- Etre capable de connaître la réaction d'un incendie.
- Etre capable d'intervenir face à un départ de feu en utilisant les moyens d'extinction adaptés.
- Etre capable d'organiser une évacuation efficace.
- Etre capable d'adapter les techniques au terrain.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques et participatifs.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

## SUIVI/ÉVALUATION

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Attestation de réalisation de l'action de formation.

## DURÉE

14 heures consécutives (2 jours).

## INTERVENANT

Intervenant incendie avec expérience de sapeur-pompier.

## PRIX

Intra-entreprise : 1 750€ par session.  
Inter-entreprise : 308€ par stagiaire.

## 2.1 Gérer les conflits dans l'équipe

### PUBLIC

Managers.

### OBJECTIFS

- Développer les compétences relationnelles des cadres pour leur permettre :
  - D'instaurer ou de restaurer une communication efficace contribuant à la cohésion d'équipe,
  - D'intervenir en prévention et en gestion des conflits.
- Savoir repérer les dysfonctionnements de la communication qui entravent la cohésion d'équipe.
- Savoir éviter les comportements à risque générateurs de conflits.
- Savoir utiliser des compétences facilitatrices de la communication, pour encourager l'expression des personnes et restaurer la confiance mutuelle.
- Savoir apaiser les tensions par la pratique de l'écoute active empathique.
- S'initier à la conduite d'un entretien de résolution de conflit pour gérer les tensions, désamorcer les résistances, résoudre les problèmes de façon responsabilisante et favoriser la coopération.

### CONTENU

- Le fonctionnement systémique de la communication interpersonnelle.
- Les dysfonctionnements relationnels et les comportements à risque.
- La notion de conflit : repérage des mécanismes.

- Les compétences facilitatrices de la bienveillance mutuelle :
  - Les techniques d'écoute pour désamorcer les résistances,
  - Les techniques d'affirmation de soi qui évitent le rapport de force.
- Les étapes d'un entretien de résolution de conflit qui favorise le respect mutuel et la coopération.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Nommer les comportements à risque générateurs de conflits.
- Adopter une posture d'écoute active face à une expression émotionnelle.
- Désamorcer les résistances des partenaires pour parvenir à un dialogue apaisé.
- expliquer et de suivre les étapes d'un entretien de résolution de conflit "gagnant-gagnant".

### SUIVI/ÉVALUATION

- Émargement à la demi-journée.
- Une attestation de fin de formation sera remise à chaque stagiaire ayant participé à toute la session.

### DURÉE/INTERVENANT

14 heures (2 jours). Formateur consultant.  
Thème d'intervention : efficacité relationnelle, pédagogique et managériale.

### PRIX

Intra-entreprise : 2 400€ par session.  
Inter-entreprise : 420€ par stagiaire.

## 2.2 Communication : développer ses capacités d'écoute et d'expression - 14 heures

### PUBLIC

Tous professionnels.

### OBJECTIFS

- Appréhender les mécanismes de la communication.
- Développer ses capacités d'écoute et d'expression.
- Développer ses facultés d'adaptation lors de situations de communication difficiles.
- Améliorer sa façon de communiquer en situation professionnelle.

### CONTENU

- Bases de la communication : qu'est-ce que communiquer ?
- Communication verbale et non verbale.
- Le questionnement et la reformulation.
- Les codes du langage (généralisation, omission et distorsion).
- Écoute active, empathie et assertivité.
- Adopter une posture d'écoute en toutes circonstances.
- Communication au sein d'un groupe de travail.
- Se positionner en fonction de l'autre, de la situation, de l'environnement.
- Se mettre en cohérence avec autrui.
- Difficulté de la communication dans le quotidien professionnel.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentation de la Communication Non Violente de Marshall Rosenberg.

- Élaboration d'un concept théorique suivi d'une activité pratique.
- Analyse de situations présentées par les stagiaires.
- Mises en situation.
- Échanges favorisés entre les stagiaires.

### SUIVI/ÉVALUATION

- Émargement à la demi-journée.
- Une attestation de fin de formation sera remise à chaque stagiaire ayant participé à toute la session.

### DURÉE

14 heures (2 jours)

### INTERVENANT

Formateur consultant. Thème d'intervention : efficacité relationnelle, pédagogique et managériale.

### PRIX

Intra-entreprise : 2 400€ par session.  
Inter-entreprise : 420€ par stagiaire.

# ILS NOUS ONT FAIT CONFIANCE

MSA Services Ile-de-France est partenaire d'OCAPIAT : Opérateur de Compétences pour la coopération agricole, l'Agriculture, la Pêche, l'Industrie Agroalimentaire et les Territoires.

- ADMR
- ESAT L'orange épiciée
- ESAT d'Egly
- In Vivo
- Gamm Vert
- MARPA de Milly-la-Forêt et de Vert-le-Grand
- Lacroix Jardins
- Topager SAS
- Groupe Loiseleur
- MSA Ile-de-France
- Euro Vert-de-Valenton
- SOFRAEVE de Bagneux
- Universal Paysage de Chelles
- Crèche Le Phare de Chelles
- Crèche Rêve étoilé de Bezons
- France Galop
- Bienvert Paysage
- SAS Chocolats Damiens
- Parc Espace





santé  
famille  
retraite  
services

## CONTACT

- **Tél** : 06 02 07 40 12
- **Mail** : [contact@msa-services-idf.fr](mailto:contact@msa-services-idf.fr)
- **Site internet** : [www.msa-services-idf.fr](http://www.msa-services-idf.fr)

**Siège de la MSA Services Ile-de-France :**

131 avenue Paul-Vaillant-Couturier  
94250 Gentilly

# MSA SERVICES ILE-DE-FRANCE