



Cabinet

Trajectoires

formation-conseil





CATALOGUE DES FORMATIONS 2020

CABINET TRAJECTOIRES

TRAJECTOIRES est un organisme de formation et de conseil créé en 1994.

Nos interventions sont centrées sur les problématiques des secteurs publics et associatifs en direction de ses différents acteurs : organismes de recherche, établissements et services du secteur sanitaire, social et médico-social, autorités de tutelles, ministères et collectivités publiques...

Depuis plus de 25 ans, nous suivons les évolutions organisationnelles au plus près des préoccupations des acteurs et des territoires. Elles concernent principalement l'accompagnement de projets. Notre méthodologie d'intervention privilégie, selon les cas : l'audit ou l'étude diagnostic, l'évaluation de dispositifs en lien avec des problématiques publiques, l'expertise-conseil, la formation, l'analyse de pratiques entre professionnels...

Depuis quelques années nous accompagnons, en particulier, les mutations très profondes de ces secteurs avec des outils, impliquant très fortement les acteurs eux-mêmes, privilégiant la conduite de projets, la qualité de service, les bonnes pratiques professionnelles, le management du changement.

Bien entendu tous les stages présentés dans ce catalogue sont déclinés en intra et peuvent être réajustés en fonction de vos besoins. N'hésitez pas à nous contacter ou à consulter notre site internet www.cabinet-trajectoires.fr.



Secteur sanitaire social et médico-social



CABINET TRAJECTOIRES

PREVENTION ET SANTE AU TRAVAIL

Mener une politique de prévention et de gestion des risques.	p 5
Prévenir les Risques Psycho-Sociaux.	p 6
Prévenir et gérer la violence.	p 7
Mettre en place une démarche de Qualité de Vie au Travail.	p 8

QUALITE, VIE INSTITUTIONNELLE & EVALUATION

Prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance.	p 10
Rôles de l'encadrement de proximité dans les situations de maltraitance.	p 11
Prendre soin des usagers, prendre soin des professionnels: les clés de la bientraitance.	p 12
Approche humaniste de la personne âgée en EHPAD.	p 13
Elaborer et formaliser un projet d'établissement, de service.	p 14
Mener un projet d'animation en EHPAD.	p 15
Evaluer les besoins des personnes accompagnées.	p 16
L'observation : un outil au service des personnes.	p 17
Construire le projet d'accompagnement personnalisé.	p 18
La consultation et la participation des usagers.	p 19
Construire et exploiter une enquête de satisfaction.	p 20
Mener une évaluation interne.	p 21
S'approprier les Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles.	p 22
Travailler en réseau.	p 23

MANAGEMENT & EFFICACITE PERSONNELLE

Être manager de la QVT.	p 24
Manager par le sens.	p 25
Travailler en équipe.	p 26
Dynamiser/Redynamiser son équipe.	p 27
Savoir gérer les conflits.	p 28
Conduire le changement.	p 29
Mener l'entretien annuel d'évaluation et l'entretien professionnel.	p 29
Les "Softs kills": comment les identifier et les développer?	p 30

FORMATION

Devenir formateur interne occasionnel.	p 34
Être tuteur.	p 35
Se former à l'analyse de la pratique professionnelle.	p 36



PREVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL



CABINET TRAJECTOIRES

MENER UNE POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES RISQUES

OBJECTIFS

Repérer les enjeux d'une politique de prévention et de gestion des risques au regard de la législation et des recommandations de l'ANESM/HAS.
S'approprier la démarche de construction d'une politique de prévention et de gestion des risques.
Appréhender l'ensemble des outils méthodologiques
Repérer les leviers et contraintes liés à la mise en place de cette démarche.
Valoriser l'existant en matière de pratiques, outils et fonctionnements dans chaque établissement.

PROGRAMME

La démarche qualité et la prévention et la gestion des risques: histoire, enjeux et notions.
La prévention et gestion des risques et la bientraitance (recommandation de bonnes pratiques issues de l'ANESM/HAS.
La dimension stratégique et politique : l'engagement de la direction.
Le respect des droits des usagers : étude de la législation et de la charte des droits et libertés.
Les différents types de risques.
La législation autour de la prévention et la gestion des risques professionnels.
Le Document Unique d'évaluation des risques professionnels.
Les risques psycho-sociaux en établissement.
Réflexion autour d'actions d'améliorations sur la prévention et la gestion des risques au sein des structures respectives.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.
Productions accompagnées sur l'organisation de la démarche.
Repérage des freins et leviers autour de la politique de prévention et de gestion des risques.
Activité en ateliers et mutualisation des outils existants.

PUBLIC : Tous les acteurs de l'établissement, responsable qualité, direction, cadres et chefs de service.

DUREE 3 jours soit 21 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

PREVENIR LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

OBJECTIFS

Définir les risques psycho-sociaux (RPS) ainsi que les enjeux associés.
Repérer les RPS spécifiques au secteur social, sanitaire, médico-social et plus précisément au service / à la structure (pré-diagnostic).
Adopter une posture managériale soutenant l'équipe en termes de motivation et de dynamique.
Produire des préconisations en lien avec les éléments recueillis.
Initier une politique de prévention des RPS en organisant la mise en œuvre, l'évaluation et le suivi.

PROGRAMME

La définition et l'origine du concept de RPS.
La qualité de vie au travail (QVT) et la bientraitance.
Les enjeux et facteurs de RPS.
La démarche de prévention et les personnes-ressources.
La réalisation d'un pré-diagnostic en associant des collaborateurs.
Le fonctionnement d'équipe et les rôles du manager.
Les facteurs de motivation.
La dynamique d'équipe.
La formulation de préconisations et la construction du plan d'actions.

METHODES PEDAGOGIQUES

Echanges et transferts d'expériences.
Vidéos.
Exercices pratiques.
Tests d'auto évaluation.
Productions accompagnées.

PUBLIC : Direction, cadres intermédiaires administratifs, éducatifs et médicaux.

DUREE 4 jours soit 28 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

PRÉVENIR ET GERER LA VIOLENCE

OBJECTIFS

Repérer et analyser la violence dans ses différentes formes.

Savoir anticiper et prévenir son apparition (dimension individuelle et collective).

Se protéger tout en restant dans son rôle professionnel.

Identifier et valoriser l'existant : pratiques (individuelles et collectives), outils, organisation...

Elaborer et prioriser des propositions de soutien / d'amélioration.

Se doter d'outils efficaces co-construits et transférables dans chaque établissement ou service.

PROGRAMME

La violence et ses origines.

La violence institutionnelle selon Tomkiewicz, les expériences de Milgram.

En prévention : l'importance de l'échange, du non-verbal et de l'écoute.

La définition des risques psycho-sociaux et leurs enjeux.

Les points de vigilance en situation dangereuse.

Les conditions pour pratiquer la contention et l'isolement.

Le sens, l'intentionnalité et le discours dans le toucher et la contenance (Winnicott, Anzieu).

L'après-violence et la sanction pédagogique.

Les productions accompagnées des participants.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et pratiques.

Analyse autour du repérage de situations d'agressivité de l'utilisateur.

Mises en situations, construites à partir de l'expérience des participants.

Démonstrations par le biais de mises en situation.

Productions accompagnées.

PUBLIC : Tout professionnel en lien avec les personnes accueillies ou accompagnées, cadres, direction.

DUREE TARIFS

4 jours soit 28 heures (adaptable selon besoins).

Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.

Tarifs en intra : Nous consulter.

METTRE EN OEUVRE UNE DEMARCHE DE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

OBJECTIFS

Construire et faire vivre une démarche de Qualité de Vie au Travail (QVT).
Conduire la démarche en concertation avec l'ensemble des acteurs.
Construire un plan d'actions.
Suivre et pérenniser la démarche dans une logique d'amélioration continue.
Mesurer les effets d'une politique de promotion de la QVT.

PROGRAMME

Le champ et les enjeux de la QVT.
La démarche à engager.
L'élaboration d'une fiche projet/ feuille de route.
Le pré-diagnostic.
La définition d'un plan d'actions : sur quoi et comment agir ?
Le suivi et l'évaluation pour se situer et pérenniser une logique d'amélioration continue.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.
Echanges et transferts d'expériences.
Apports théoriques et méthodologiques.
Productions accompagnées.

PUBLIC : Membres d'un comité de pilotage QVT : directeurs et cadres, DRH, RH, responsable qualité et IRP/ CSE...

DUREE 3 jours soit 21 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.



QUALITE, VIE INSTITUTIONNELLE & EVALUATION



CABINET TRAJECTOIRES

PRÉVENIR LA MALTRAITANCE & PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE

OBJECTIFS

Définir précisément l'approche humaniste, la bientraitance et les distinguer de l'absence de maltraitance.
Appréhender les droits, besoins et ressentis au quotidien d'une personne en institution.
Identifier les facteurs de maltraitance comme points de vigilance.
Valoriser l'existant : pratiques (individuelles et collectives), outils et fonctionnements.
Définir et hiérarchiser des pistes d'action visant à développer/soutenir un projet de bientraitance.

PROGRAMME

La bientraitance : interrogation permanente et recherche de sens, au niveau individuel et collectif.
Sa traduction possible dans l'accompagnement et/ou les soins au quotidien.
La Charte des droits et libertés.
La violence institutionnelle .
Le contexte juridique et la réglementation.
Les facteurs facilitant, générant ou aggravant la maltraitance.
Les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM/HAS.
L'acceptation inconditionnelle de la personne et sa mise en pratique.
L'organisation de la veille et les indicateurs.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.
Etudes de cas.
Echanges de groupe.
Récits de pratiques mis en forme.
Productions accompagnées de protocoles.

PUBLIC : Tout salarié en lien avec les personnes accueillies ou accompagnées.

DUREE 4 jours soit 28 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

RÔLE DE L'ENCADREMENT DE PROXIMITÉ DANS LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

OBJECTIFS

Définir la maltraitance et la bientraitance.
Mettre en place des repères pour prévenir la maltraitance.
Acquérir ou valider des outils et techniques permettant d'agir en cas de suspicion ou de maltraitance avérée.
Savoir se positionner en situation difficile.
Elaborer des stratégies permettant de mettre en œuvre une politique de bientraitance.
Définir un plan d'action afin de consolider et ajuster la politique de bientraitance dans chaque structure ou service.

PROGRAMME

La violence et son vocabulaire.
Les signes de maltraitance et leur relativité.
La prévention par la communication : l'échange, le non-verbal et de l'écoute.
Les rôles, responsabilités et éthique de l'encadrement.
La bientraitance : interrogation permanente et recherche de sens, au niveau individuel et collectif.
La bientraitance et le bien-être / la santé au travail : cercle vertueux.
La QVT (qualité de vie au travail) : facteurs individuels et collectifs.
Les productions accompagnées des participants.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.
Études de cas sur la prévention de la maltraitance.
Échanges de groupe.
Récits de pratiques mis en forme.
Productions accompagnées de protocoles.

PUBLIC : Cadres de proximité des établissements sanitaires, médico-sociaux ou sociaux.

DUREE 3 jours soit 21 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

PRENDRE SOIN DES USAGERS, PRENDRE SOIN DES PROFESSIONNELS : LES CLÉS DE LA BIENTRAITANCE

OBJECTIFS

Repérer la violence dans ses différentes formes.
Recenser les facteurs de violence institutionnelle.
Définir les risques psycho-sociaux (RPS) spécifiques au secteur.
Identifier les enjeux et facteurs de RPS.
Clarifier le concept de bientraitance et ses conditions de mise en œuvre.
Définir le champ couvert par la qualité de vie au travail (QVT).
Réaliser un état des lieux (structure ou service).
Elaborer et prioriser des propositions de soutien / d'amélioration.

PROGRAMME

La violence institutionnelle selon Tomkiewicz.
Les facteurs de maltraitance.
Les RPS, origines et enjeux.
Le cadre législatif et les éléments réglementaires
La bientraitance (définition et facteurs).
Le concept de qualité de vie au travail (QVT).
Le cercle vertueux liant bien-être au travail & qualité de l'accompagnement.
Les documents de référence produits par l'ANESM, l'ANACT et l'HAS.
Les étapes, les acteurs, les modalités d'une politique orientée bientraitance et QVT.
Les ressources repérées dans les états des lieux
Les productions accompagnées des participants.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.
Travaux de groupes.
Analyse autour des éléments proposés et des situations respectives des participants.
Récits de pratiques mis en forme.
Productions accompagnées.

PUBLIC : Tout professionnel de terrain, cadres de proximité, élus de CHSCT, direction.

DUREE 4 jours soit 28 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

APPROCHE HUMANISTE DE LA PERSONNE ÂGÉE EN EHPAD

OBJECTIFS

Définir l'approche humaniste, la bientraitance.
Appréhender les droits, besoins et ressentis au quotidien d'une personne âgée en institution.
Repérer les contraintes réglementaires et organisationnelles en EHPAD.
Identifier les facteurs de maltraitance.
Valoriser l'existant en matière de pratiques, outils et fonctionnements dans leur établissement.
Elaborer des stratégies individuelles et collectives, visant à développer / soutenir la bientraitance au sein de leur structure respective.

PROGRAMME

L'approche humaniste et ses origines.
La bientraitance : interrogation permanente et recherche de sens, au niveau individuel et collectif.
Sa traduction possible dans l'accompagnement et les soins au quotidien.
La Charte des droits et libertés.
La violence institutionnelle .
Le contexte juridique et la réglementation.
Les facteurs de maltraitance.
Les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM/HAS.
L'acceptation inconditionnelle de la personne et sa mise en pratique .
L'organisation de la veille et les indicateurs.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.
Travaux de groupes.
Analyse autour des éléments proposés et des situations respectives des participants.
Récits de pratiques mis en forme.
Productions accompagnées.

PUBLIC : Tout salarié des EHPAD.

DUREE 4 jours soit 28 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

ELABORER ET FORMALISER UN PROJET D'ETABLISSEMENT/SERVICE

OBJECTIFS

Appréhender l'ensemble des dimensions inhérentes à un projet d'établissement.
Savoir comment faire du projet d'établissement un outil stratégique.
Maîtriser les outils méthodologiques nécessaires à la construction du projet institutionnel.
Être capable d'impliquer les équipes dans la conception et la rédaction du projet.
Savoir évaluer l'exécution du projet.

PROGRAMME

Le cadre législatif et réglementaire.
La recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM/HAS relative au projet d'établissement ou de service.
Le projet d'établissement : définition, finalité, les étapes clés.
La réalisation du diagnostic stratégique : intégrer les besoins, les politiques territoriales, la politique associative, le diagnostic interne...
Les valeurs et les références de l'établissement.
L'offre de service et son mode de mise en œuvre
L'élaboration participative du projet.
La formalisation.
Synthèse des éléments incontournables.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.
Travaux de groupes.
Etudes de cas : analyse critique de projets d'établissement (exercices pratiques).
Productions accompagnées.

PUBLIC : Directeurs ou directeurs adjoints d'établissement, dirigeants d'association gestionnaire, chefs de service, membres des équipes.

DUREE 2 jours soit 14 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

MENER UN PROJET D'ANIMATION EN EHPAD

OBJECTIFS

Repérer les enjeux et les contenus du projet d'animation.
Connaître la démarche de construction d'un projet personnalisé d'animation et l'ensemble des outils méthodologiques liés.
Positionner l'animation dans l'accompagnement du résident en EHPAD, notamment au sein du projet personnalisé.
Repérer les contraintes liées à la mise en place d'un projet d'animation adapté.

PROGRAMME

La place de l'animation en EHPAD au regard notamment des recommandations de bonnes pratiques : « qualité de vie en EHPAD ».
Le contenu d'un projet d'animation.
L'animation dans le projet personnalisé du résident.
Le rôle de l'animatrice et des autres acteurs de la prise en charge dans l'animation.
Les leviers managériaux à prendre en compte.
La communication entre efficacité et respect des droits.
Une logique consultative et participative.
La place des usagers et des partenaires dans cette démarche.
Réflexion sur les leviers et freins existants autour d'une animation de qualité en EHPAD.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.
Productions accompagnées sur l'organisation de la démarche
Repérage des freins et leviers autour du projet d'animation
Activité de réflexion en petits groupes et mutualisation des outils existants.

PUBLIC : Tous les acteurs de l'établissement, responsable qualité, direction, cadres et chefs de service.

DUREE 4 jours soit 28 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

EVALUER LES BESOINS DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

OBJECTIFS

Déterminer les enjeux et le champ de l'analyse des besoins.
Acquérir une méthodologie pour réaliser l'analyse des besoins de la personne accompagnée.
Construire un outil d'observation adapté au public et aux objectifs du service ou dispositif.
Savoir récolter et exploiter les données susceptibles d'alimenter un projet personnalisé, un projet de service.

PROGRAMME

Les concepts et définitions autour de l'analyse des besoins.
De l'analyse de la population accueillie à l'évaluation de leurs besoins: analyse des écarts entre la commande sociale, les prestations de la structure et la population réellement accompagnée.
L'examen des données disponibles et de leur exploitation.
La mise en forme de l'information collectée.
Les choix comparés de méthodes d'évaluation des compétences sociales des bénéficiaires et des exemples de grille d'observation.
Les notions de variables à observer, critères et indicateurs.
L'élaboration d'une grille d'évaluation/ observation de la situation de la personne.
Le test de la grille, réajustements et validation.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques
Echanges et transferts d'expériences.
Etude de cas.
Productions accompagnées.

PUBLIC : Tous les professionnels en contact avec des personnes accompagnées ou accueillies.

DUREE 3 jours soit 21 heures (adaptable selon besoins)
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

L'OBSERVATION : UN OUTIL DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

OBJECTIFS

Utiliser l'observation comme un outil d'accompagnement de la personne.
Appréhender les effets de la position d'observateur.
Acquérir une méthodologie d'observation.
Choisir ou élaborer un outil d'observation de la situation de la personne accompagnée, adaptée aux services.
Apporter des points de repère quant à l'analyse d'une observation en vue de la transmettre.
Savoir récolter et exploiter les données.

PROGRAMME

Concepts et définitions autour de l'observation.
Les finalités de l'observation.
De l'observation de la population accueillie à l'évaluation de leurs besoins
Le cadre éthique et les règles méthodologiques.
Les différentes techniques d'observation.
La position d'observateur.
Les apports de l'observation.
Choix comparés de méthodes d'évaluation des bénéficiaires.
Les outils pour introduire une démarche d'observation dans une équipe pluridisciplinaire.
Le protocole d'observation : organiser l'observation avant, pendant et après.
Des outils d'observation en fonction des finalités.
Les principes de construction d'une grille d'observation
Le traitement de l'information.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques
Echanges et transferts d'expériences.
Etude de cas.
Productions accompagnées.

PUBLIC : Tous les professionnels en contact avec des personnes accompagnées ou accueillies

DUREE 3 jours soit 21 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

CONSTRUIRE LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

OBJECTIFS

Repérer les enjeux du projet personnalisé au regard notamment des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM.
S'approprier la démarche de construction d'un projet personnalisé et l'ensemble des outils méthodologiques liés.
Repérer les contraintes liées à la mise en place d'un projet personnalisé.
Valoriser l'existant en matière de pratiques, outils et fonctionnements dans leur établissement.

PROGRAMME

La démarche qualité et la personnalisation des accompagnements : histoire, enjeux, éthique et notions.
L'approche processus au service du projet personnalisé.
La recommandation de bonnes pratiques de l'ANESM/HAS : « Projet de vie de la personne ».
Les champs d'application et méthodologie d'un projet personnalisé.
L'évaluation et la prise en compte des besoins et attentes des usagers.
La place des usagers et des partenaires dans cette démarche, la dimension pluridisciplinaire.
Définitions et apports méthodologiques sur la construction d'une procédure projet personnalisé.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.
Productions accompagnées sur l'organisation de la démarche
Repérage des freins et leviers autour du projet personnalisé
Activité de réflexion en petits groupes et mutualisation des outils existants.

PUBLIC : Tous les acteurs de l'établissement, responsable qualité, direction, cadres et chefs de service.

DUREE 4 jours soit 28 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

LA CONSULTATION ET LA PARTICIPATION DES USAGERS

OBJECTIFS

Repérer les enjeux éthiques et légaux de la consultation et de la participation des usagers.
Appréhender les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM/HAS.
S'approprier la démarche d'évaluation de la satisfaction et l'ensemble des outils.
Valoriser l'existant.
Promouvoir une réflexion autour de la création ou de l'amélioration des outils de la consultation et de la participation des usagers au sein des structures.

PROGRAMME

« La démarche qualité » vs « la consultation et la participation des usagers » : enjeux, et notions.
Le Conseil de Vie Sociale et le constat de carence.
L'ANESM et les recommandations de bonnes pratiques.
Les différentes formes de consultation et de participation des usagers.
Les opportunités et freins repérés au sein des dispositifs.
Le déroulement d'un entretien et d'une enquête de satisfaction.
La méthodologie et les outils liés à l'évaluation de la satisfaction : construction d'un questionnaire et de ses indicateurs, renseignement du questionnaire, élaboration du diagnostic et plan d'amélioration.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.
Etudes de cas.
Activité de recherche et de construction autour de la consultation et de la participation des usagers.
Productions accompagnées.

PUBLIC : Tous les acteurs de l'établissement, responsable qualité, direction, cadres et chefs de service.

DUREE TARIFS

3 jours soit 21 heures (adaptable selon besoins).
Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

CONSTRUIRE ET EXPLOITER UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION

OBJECTIFS

Situer l'enquête de satisfaction dans le champ de la participation au sein du secteur social ou médico-social.

Connaître, des points de vue technique et déontologique, les atouts et les limites de l'enquête par questionnaire.

Apprendre à construire une enquête de satisfaction par questionnaire.

Apprendre à analyser les résultats d'une enquête de satisfaction.

Apprendre à structurer un rapport d'enquête.

PROGRAMME

Particularités de l'enquête de satisfaction.

Distinguer qualité et satisfaction.

Définir l'objectif de l'enquête.

Préparer l'enquête.

Le cadrage.

La phase de diagnostic : la méthodologie de la construction du questionnaire.

Les techniques d'analyse des résultats : le traitement de données quantitatives et Qualitatives.

La construction du rapport d'enquête et sa diffusion.

La définition, la mise en place et le suivi du plan d'actions d'amélioration.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques adaptés aux attentes des participants.

Echanges et transferts d'expériences.

Productions accompagnées.

PUBLIC : Personnels éducatifs, soignants et encadrants.

DUREE TARIFS

2 jours soit 14 heures (adaptable selon besoins).

Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.

Tarifs en intra : Nous consulter.

TRAVAILLER EN RESEAU

OBJECTIFS

- Construire et piloter un projet dans le cadre d'un réseau de partenaires.
- Identifier les partenaires dans son environnement.
- Situer son action dans le cadre de ses missions.
- Savoir argumenter des propositions dans le cadre de l'élaboration de projets individuels ou collectifs.
- Concevoir un projet collectif collaboratif ou un projet individuel pour améliorer le parcours coordonné de l'utilisateur.
- Suivre et évaluer le partenariat mis en œuvre.

PROGRAMME

- Etat des lieux des pratiques de partenariat et du réseau.
- Du constat d'un manque au besoin des autres.
- Quels partenariats pour quels enjeux ?
- L'engagement et les contributions de chaque partenaire.
- Identifier les partenaires possibles.
- Solliciter et structurer un partenariat.
- La construction du cadre de collaboration.
- Mettre au point le projet en mode partenarial.
- Animer et réguler le partenariat.
- Communiquer pour rendre compte de son action dans le cadre du réseau, de sa structure, aux décideurs, financeurs...
- Le contrôle final des actions réalisées dans le cadre du partenariat.
- Évaluer la pertinence du réseau partenarial.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques et méthodologiques adaptés aux attentes des participants.
- Echanges et transferts d'expériences.
- Productions accompagnées.

PUBLIC : Tout professionnel occupant ou en passe d'occuper la fonction de tuteur.

DUREE 2 jours soit 14 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

S'APPROPRIER LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

OBJECTIFS

Positionner les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM/HAS dans le contexte réglementaire.
Repérer les différentes recommandations dédiées aux structures respectives.
Appréhender les recommandations incontournables telles que celles sur la bientraitance.
Promouvoir une réflexion sur les implications concrètes de ces recommandations.
Valoriser l'existant en matière de pratiques, outils et fonctionnements dans chaque établissement.

PROGRAMME

Les RBPP : définition et enjeux.
L'ANESM/HAS et l'ensemble des recommandations.
La loi 2002-2.
La place des recommandations dans la démarche qualité.
Définitions et apports méthodologiques sur le système documentaire d'un établissement.
Définitions et apports méthodologiques sur les différentes formes de communication et d'évaluation en établissement.
Etat des lieux et diagnostic des pratiques actuelles.
Différentes organisations permettant l'appropriation de ces recommandations.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.
Productions accompagnées sur l'organisation de la démarche d'appropriation des RBPP.
Repérage des freins et leviers autour des RBPP.
Ateliers et mutualisation des outils existants.

PUBLIC : Tous les acteurs de l'établissement, responsable qualité, direction, cadres et chefs de service.

DUREE 2 jours soit 14 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

MENER UNE ÉVALUATION INTERNE

OBJECTIFS

Connaitre la réglementation et les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM/HAS en matière d'évaluation des ESSMS.

S'approprier une démarche d'évaluation interne participative et les outils méthodologiques liés.
Pouvoir conduire une auto-évaluation.

Appréhender le contenu d'un rapport d'évaluation.
Valoriser l'existant en matière de pratiques, outils et fonctionnements dans l'établissement.

PROGRAMME

Les enjeux éthiques et légaux de l'évaluation.
Une logique consultative et participative : la place des usagers et des partenaires dans cette démarche.

L'ANESM/HAS et les recommandations de bonnes pratiques.

Les différentes dimensions de l'évaluation

La méthodologie et l'organisation de la démarche au sein d'une structure.

Les outils de l'évaluation interne.

La construction de critères et d'indicateurs.

construction d'un questionnaire et recueil des données.

L'élaboration du diagnostic et du plan d'action d'amélioration de la structure.

La rédaction du rapport d'évaluation.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.

Productions accompagnées sur l'organisation de la démarche, l'élaboration du référentiel et les résultats de l'évaluation interne ainsi que sur les stratégies visant à développer la qualité des prestations délivrées aux usagers, patients ou résidents notamment en matière de bientraitance.

PUBLIC : Tous les acteurs de l'établissement, responsable qualité, direction, cadres et chefs de service.

DUREE TARIFS

4 jours soit 28 heures (adaptable selon besoins).

Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.

Tarifs en intra : Nous consulter.



MANAGEMENT & EFFICACITE PERSONNELLE



CABINET TRAJECTOIRES

ETRE MANAGER DE LA QVT- SENSIBILISATION

OBJECTIFS

Comprendre les rôles majeurs et le positionnement de l'encadrement pour promouvoir la QVT.
Relier QVT et mobilisation du management.
Analyser l'activité du manager pour comprendre et agir.
Agir sur son management pour améliorer la QVT.

PROGRAMME

La QVT : qu'est-ce que c'est ?
L'articulation de la QVT avec la performance collective et la qualité de service.
Les déterminants de la QVT.
Perceptions de la QVT par les fonctions hiérarchiques: échanges sur la posture managériale, les choix à opérer.
Les styles de management adaptés à la QVT.
Reconnaissance, soutien social au travail, équité et respect.
Conjuguer développement de l'équipe et QVT.
Les facteurs de démotivation.
La motivation au travail.
Élaboration d'un plan d'actions personnel pour soutenir la QVT au sein de son entreprise ou son service.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.
Repérage des freins et leviers autour de la politique de QVT.
Ateliers et mutualisation des pratiques existantes.
Plan d'actions personnel pour soutenir la QVT au sein de son établissement/service.

PUBLIC : Tout dirigeant, encadrant, managers de proximité, chef d'équipe ou de projet.

DUREE 1 jour soit 7 heures.
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

MANAGER PAR LE SENS

OBJECTIFS

Se positionner dans la fonction de manager de proximité / coordinateur.
Dynamiser ou redynamiser une équipe.
Maintenir la motivation et le bien-être au travail.
Intégrer le conflit dans la vie de l'équipe.
Repérer les enjeux liés au changement.
Mener l'accompagnement au changement.

PROGRAMME

Les cinq rôles du manager.
Les styles de management.
Le management situationnel.
Les trois éléments fondateurs d'une équipe.
Définition de la motivation et ses leviers.
La notion d'assertivité et la prévention des situations problématiques.
Les facteurs de réussite / d'échec dans l'accompagnement du changement.
Les différentes réactions face au changement et leur impact sur les projets.
Les résistances au changement.
La gestion de projet.
La grille de construction d'un plan d'action ou fiche-action.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques adaptés à la spécificité des attentes des participants.
Echanges et transferts d'expériences.
Etudes de cas.
Productions accompagnées de type diagnostic.

PUBLIC : Tous professionnels en situation de coordination, d'encadrement.

DUREE 3 jours soit 21 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

TRAVAILLER EN EQUIPE

OBJECTIFS

Connaître les principes de fonctionnement et de dynamique d'une équipe.
Repérer les facteurs de cohésion d'une équipe.
Produire des éléments de diagnostic et des axes d'amélioration au niveau collectif et individuel.
Définir les différents types de conflits.
Intégrer le conflit comme élément de la vie de groupe.
Savoir prévenir la détérioration des relations au travail.
Savoir se positionner face à l'agressivité.

PROGRAMME

Les principes de fonctionnement et de dynamique d'une équipe.
L'objectif commun et l'organisation.
Les facteurs de cohésion d'une équipe.
Les enjeux d'une équipe soudée dans la qualité du travail.
Le recensement des éléments de diagnostic et des axes d'amélioration au niveau collectif et individuel.
Les différents types de conflits.
Le conflit : élément de la vie de groupe.
La prévention de la détérioration des relations au travail.
Le positionnement face à l'agressivité.
Les bonnes pratiques en matière de communication.
Les leviers de motivation.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques adaptés à la spécificité des attentes des participants.
Echanges et transferts d'expériences.
Etudes de cas.

PUBLIC : Toute équipe désireuse de renforcer son identité et progresser ensemble (collaborateurs & manager ou chef d'équipe).

DUREE 2 jours soit 14 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

DYNAMISER/REDYNAMISER SON EQUIPE

OBJECTIFS

Connaître les principes de dynamique d'un groupe.
Repérer les facteurs de cohésion d'une équipe.
Interroger les pratiques d'encadrement.
Définir la motivation et ses facteurs.
Clarifier l'utilité de la démarche participative.
Définir des stratégies permettant de faire face à des situations problématiques.

PROGRAMME

La dynamique d'un groupe.
Les facteurs de cohésion d'un groupe, d'une équipe.
Les pratiques managériales.
Les éléments facilitant ou générant l'usure professionnelle.
La motivation et ses leviers.
La méthodologie de projet (individuel / collectif)
L'utilité de la démarche participative.
Les bonnes pratiques et outils existants en matière de projet.
Le repérage des enjeux individuels et collectifs.
Les stratégies permettant de faire face à des situations problématiques.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques adaptés à la spécificité des attentes des participants.
Echanges et transferts d'expériences.
Etudes de cas.

PUBLIC : Dirigeant, managers de proximité, chefs de service ou d'unité, responsable d'équipe.

DUREE 2 jours soit 14 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

OBJECTIFS

- Définir les différents types de conflits.
- Connaître le fonctionnement de la communication interpersonnelle.
- Savoir prévenir la détérioration des relations au travail.
- Identifier chez ses collaborateurs les enjeux individuels.
- Mener une réflexion collective sur les situations particulières.
- Définir des stratégies permettant de faire face.

PROGRAMME

- Les situations problématiques rencontrées par les participants.
- Les principes de fonctionnement et de dynamique d'un groupe.
- Les facteurs de cohésion d'une équipe.
- La notion de rôle professionnel.
- Le rôle du management dans la gestion des conflits.
- Les différents types de conflits.
- Le fonctionnement de la communication interpersonnelle.
- La prévention de la détérioration des relations au travail.
- Les obstacles à la communication.
- Le repérage des enjeux individuels.
- Les stratégies permettant de faire face aux situations problématiques rencontrées.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques et méthodologiques adaptés aux attentes des participants.
- Echanges et transferts d'expériences.
- Tests d'auto-positionnement.
- Mises en situation.
- Etude de cas.

PUBLIC : Tout dirigeant, encadrant, manager de proximité, chef d'équipe ou de projet.

DUREE 2 jours soit 14 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

OBJECTIFS

Repérer les facteurs facilitant la conduite du changement en prenant en compte le facteur humain.
Connaître les étapes et les différents niveaux du changement .
Maîtriser la méthode de l'analyse stratégique.
Analyser les résistances au changement.
Produire les éléments clés de l'accompagnement du changement.

PROGRAMME

Les enjeux liés à tout projet / changement.
Les facteurs facilitant la conduite du changement (technique et/ou organisationnel).
Les étapes et les différents niveaux du changement.
L'analyse stratégique et la prise en compte des enjeux individuels ou collectifs.
Les résistances au changement.
La formalisation de la feuille de route : le cadrage du projet de changement, le plan d'action en fiches-actions, la planification de l'accompagnement, le plan de communication.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques adaptés à la spécificité des attentes des participants.
Echanges et transferts d'expériences.
Etudes de cas.
Productions accompagnées.

PUBLIC : Cadres en charge de conduire un changement.

DUREE 3 jours soit 21 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

CONDUIRE L'ENTRETIEN D'EVALUATION ET L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

OBJECTIFS

Appréhender ces entretiens comme des outils au service de la stratégie de la structure.

Situer l'entretien professionnel en lien avec les principaux éléments de la réforme de la formation professionnelle.

Construire ou optimiser les outils existants pour en faciliter le déploiement.

Savoir conduire un entretien annuel d'évaluation et professionnel du personnel placé sous sa responsabilité

Opérer la synthèse et le bilan de ces entretiens.

PROGRAMME

Les enjeux de l'entretien d'évaluation pour la structure d'appartenance, le salarié, le responsable hiérarchique.

Les conditions et les fonctions de l'évaluation

Les trois axes de l'évaluation.

Les éléments qui alimentent l'entretien d'évaluation.

L'évolution du cadre réglementaire induit par la réforme (loi du 7 mars 2014).

Les objectifs de l'entretien professionnel.

Les outils nécessaires :

Les phases d'un entretien et les étapes clés.

Les attitudes professionnelles à mobiliser.

La gestion des entretiens difficiles possibles.

Le bilan à 6 ans de l'entretien professionnel.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques adaptés à la spécificité des attentes des professionnels.

Echanges et transferts d'expériences.

Etude de cas (vidéo) et mises en situation directement liées à l'expérience quotidienne des participants.

PUBLIC : Cadres ayant à mener des entretiens d'évaluation et professionnels.

DUREE 2 jours soit 14 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

LES « SOFT SKILLS » : COMMENT LES IDENTIFIER ET LES DEVELOPPER?

OBJECTIFS

Définir précisément les différents « soft skills ».
Clarifier et partager le vocable générique du travail : activité, tâche, fonction, poste, métier et profession, capacité, compétence et performance.
Clarifier les enjeux liés selon les situations respectives des apprenants.
Distinguer le travail réel du travail prescrit.
Identifier les « soft skills » attendus selon les fonctions.
Savoir repérer les « soft skills » détenus (collaborateurs / candidats).

PROGRAMME

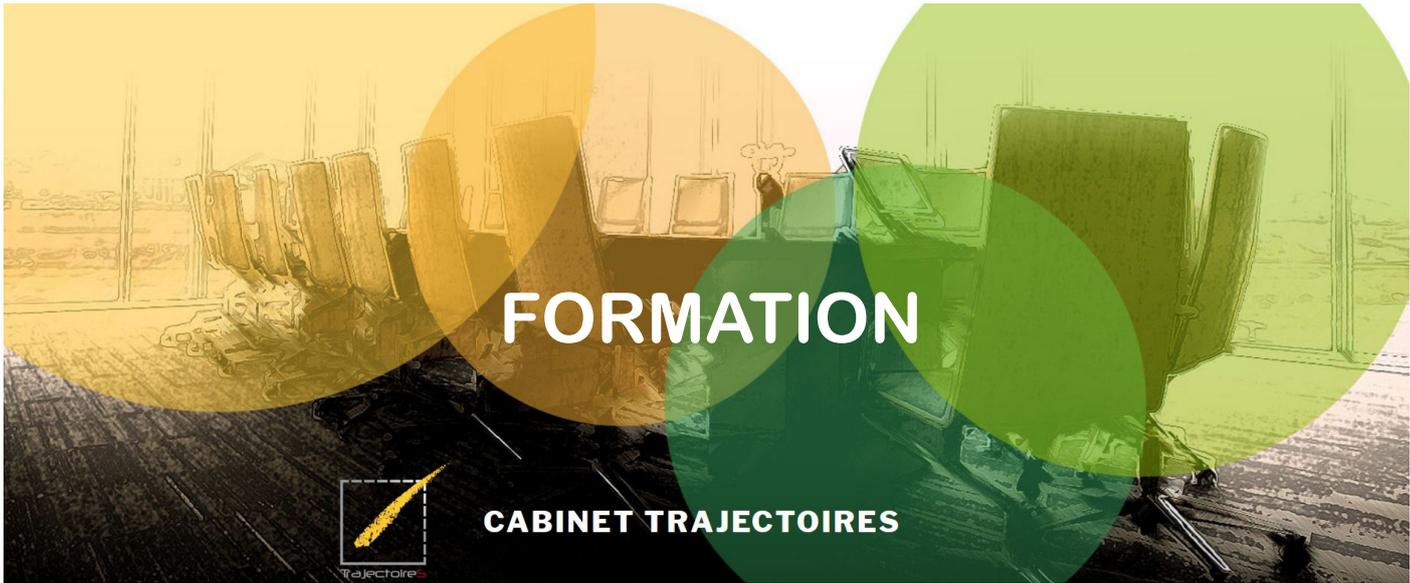
Les concepts et termes utilisés.
La définition et les enjeux des « soft skills » dans le secteur concerné.
Rappel sur le concept de QVT / qualité du travail.
Le travail prescrit et le travail réel.
Quelle évolution pour les métiers?
Les différentes catégories de « soft skills ».
Quels « soft skills » pour chaque fonction représentée dans les structures respectives ?
Les biais cognitifs en matière d'évaluation (recrutement pour les RH et évaluation des professionnels pour les managers).
« Soft skills » : les indicateurs ou la déclinaison en comportements observables.
La définition d'un objectif opératoire efficacement formulé.
Les ressources pour accompagner la montée en compétences.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques.
Extraits vidéos.
Travaux en ateliers

PUBLIC : Professionnels RH, managers de proximité.

DUREE 3 jours soit 21 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.



FORMATION

CABINET TRAJECTOIRES



DEVENIR FORMATEUR INTERNE OCCASIONNEL

OBJECTIFS

Appréhender la posture de formateur d'adultes.
Concevoir une séquence de formation pour un groupe d'adultes.
Animer une action de formation
Utiliser des techniques pédagogiques adaptées.

PROGRAMME

La législation en matière de formation.
Les courants en pédagogie.
La définition du besoin de formation.
La pédagogie par objectifs.
Les cinq étapes de la conception d'une solution formative.
Les rôles du formateur et les droits des apprenants.
Les démarches et les méthodes.
Les techniques pédagogiques.
Les techniques d'animation.
L'animation de groupe.
Les règles en co-animation.
Le traitement des questions et objections.
Les différents supports de formation et leur utilisation.
Mise en situation.
Recensement des bonnes pratiques.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques adaptés à la spécificité des attentes des professionnels.
Echanges et transferts d'expériences.
Productions accompagnées.
Mises en situation.
Travaux en groupes.

PUBLIC : Tous les salariés pouvant assurer des actions de formation interne dans leur établissement.

DUREE TARIFS

2 jours soit 14 heures (adaptable selon besoins).
Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire (Eligible au CPF).
Tarifs en intra : Nous consulter.

ASSURER LA FONCTION DE TUTEUR

OBJECTIFS

Eclairer la fonction en définissant les rôles attendus.
Savoir accueillir l'apprenant.
Elaborer une séquence pédagogique en situation de travail (AFEST).
Savoir adapter sa communication dans le cadre de la relation pédagogique.
Connaître les méthodes pédagogiques appropriées et leurs caractéristiques.
Distinguer l'évaluation du contrôle.
Appréhender les modalités d'évaluation de l'apprenant.

PROGRAMME

Le rôle du tuteur.
L'accueil de l'apprenant.
La co-élaboration du parcours d'apprentissage.
Le transfert de compétences.
L'élaboration d'une séquence pédagogique à partir d'une situation de travail.
La communication dans le cadre de la relation pédagogique.
Les différentes méthodes pédagogiques.
Les modalités d'évaluation.
L'auto-évaluation.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques adaptés à la spécificité des attentes des professionnels.
Echanges et transferts d'expériences.
Etude de cas (vidéo) et mises en situation directement liées à l'expérience quotidienne des participants.

PUBLIC : Tout professionnel occupant ou en passe d'occuper la fonction de tuteur.

DUREE 2 jours soit 14 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire (Eligible au CPF).
Tarifs en intra : Nous consulter.

SE FORMER A L'ANALYSE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

OBJECTIFS

Acquérir une méthodologie d'analyse des pratiques professionnelles.

Renforcer son professionnalisme et sa capacité à analyser et évaluer sa pratique professionnelle.

Faciliter la prise de décision par rapport à des situations problèmes, des tensions ou conflits occasionnés par certaines situations liées à la prise en charge des personnes.

Animer un groupe restreint à partir de techniques et outils afin de mobiliser les connaissances acquises dans une démarche de pratique réflexive.

PROGRAMME

De la méthode d'analyse de pratique en groupe.

Du détail et du contenu des étapes.

Des règles de déontologie et de participation.

Mise en œuvre de la méthode : travail sur la structuration d'un nouveau

positionnement professionnel sur plusieurs axes

Clarification et définition des savoir-faire premiers.

Repérer collectivement des suggestions d'amélioration et de développement.

Elaboration et mise en œuvre de nouvelles modalités professionnelles.

Organisation de la transposition dans le contexte professionnel.

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et méthodologiques adaptés à la spécificité des attentes des professionnels.

Analyse de situations professionnelles en groupe.

Mises en situation d'animation d'un groupe d'analyses de pratiques.

PUBLIC : Tous professionnels de l'accompagnement.

DUREE 2 jours soit 14 heures (adaptable selon besoins).
TARIFS Tarifs en inter : 450 € exo de T.V.A. /stagiaire.
Tarifs en intra : Nous consulter.

Conditions générales de vente

DEFINITIONS

Formation interentreprises :

- Stages interentreprises :

Formation sur catalogue réalisée dans des locaux mis à disposition par le cabinet TRAJECTOIRES.

Formation intra entreprise : Formation réalisée sur mesure pour le compte d'un Client réalisée, dans les locaux du Client ou dans des locaux mis à la disposition par le cabinet TRAJECTOIRES.

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

DOCUMENTS CONTRACTUELS

TRAJECTOIRES fait parvenir au Client, une convention de formation professionnelle continue établie selon les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais un exemplaire signé et portant son cachet commercial.

Une attestation de présence peut être adressée au Client sur demande.

FORMATIONS INTERENTREPRISES

Conditions Financières

L'acceptation de TRAJECTOIRES étant conditionnée par le règlement intégral de la facture, TRAJECTOIRES se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le Client, tant que les frais d'inscription n'auront pas été couverts dans les conditions prévues ci-dessous.

Les factures sont émises à l'inscription.

Les repas ne sont pas compris dans le prix des formations.

Ouverture d'une session de formation

TRAJECTOIRES se réserve la possibilité d'ajourner une session de formation et ce sans indemnités, au plus tard une semaine avant la date prévue, pour des raisons pédagogiques.

FORMATIONS INTRA ENTREPRISE

Conditions Financières

Une proposition commerciale et financière sera préalablement établie par TRAJECTOIRES.

En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, TRAJECTOIRES se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.



Cabinet TRAJECTOIRES
16, rue Pierre Curie, 33800 BORDEAUX
05 56 92 56 93 / 06 14 80 82 90
trajectoires@sfr.fr / www.cabinet-trajectoires.fr



REPLACEMENT D'UN PARTICIPANT

TRAJECTOIRES offre au Client la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire jusqu'à l'ouverture de la session de formation concernée, Toute demande de remplacement devra être adressée par écrit.

CONDITIONS D'ANNULATION DES FORMATIONS PAR LE CLIENT

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit.

-Pour les Stages Interentreprises:

Pour toute annulation, moins de 10 jours ouvrables avant le début du stage, le montant de la formation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

- Pour les formations intraentreprise :

- Pour toute annulation communiquée par le Client à moins de 21 jours calendaires et au moins 8 jours calendaires avant la session de formation, 50% du montant de la formation sera facturée par TRAJECTOIRES à ce dernier.

- Pour toute annulation communiquée par le Client à moins de 8 jours calendaires avant la session de formation, 100% du montant de la formation sera facturée par TRAJECTOIRES à ce dernier.

DEMATÉRIALISATION DES SUPPORTS

Dans le cadre d'un engagement de TRAJECTOIRES pour l'environnement, les supports fournis pour les sessions de formation sont des supports dématérialisés.

PRIX ET REGLEMENTS

Tous nos prix sont indiqués en euros et exonérés de taxes.

Toute formation commencée est due en entier.

Les factures sont payables en euros, à 30 jours date de facture, sans escompte et à l'ordre de TRAJECTOIRES. Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement conformément aux articles L441-6 c. com. et D. 441-5 c. com.

TRAJECTOIRES se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant.

REGLEMENT PAR UN OPCA

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCA dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCA qu'il aura désigné.

Si l'OPCA ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

Si TRAJECTOIRES n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCA au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

En cas de non-paiement par l'OPCA, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.



Cabinet TRAJECTOIRES
16, rue Pierre Curie, 33800 BORDEAUX
05 56 92 56 93 / 06 14 80 82 90
trajectoires@sfr.fr / www.cabinet-trajectoires.fr



REFUS DE COMMANDE

Dans le cas où un Client passerait une commande à TRAJECTOIRES, sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), TRAJECTOIRES pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Client est informé que les informations à caractère personnel qui sont communiquées à TRAJECTOIRES en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels de TRAJECTOIRES pour les besoins desdites commandes.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Libertés, mise à jour par la loi du 6 août 2004, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit est exerçable en faisant une demande par e-mail ou par courrier adressé à TRAJECTOIRES.

PROPRIETE INTELLECTUELLE

- Pour les formations interentreprises

Les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification, d'exploitation des supports de formation Interentreprises restent la propriété exclusive de TRAJECTOIRES et ne peuvent donc pas être cédés au Client.

- Pour les formations intra entreprise

Sous réserve du complet paiement du prix de la session de formation, TRAJECTOIRES pourra céder au Client les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification et d'exploitation des supports de formation, pour un usage exclusivement interne et dans des conditions devant être définies entre les parties.

RESPONSABILITE

TRAJECTOIRES pourra être tenu responsable de tout dommage direct subi par le Client et résultant de l'exécution des actions de formation.

L'indemnité due au Client, en réparation de son préjudice, ne pourra dépasser le montant correspondant aux sommes versées par le Client à TRAJECTOIRES au titre de l'année civile pendant laquelle le dommage a eu lieu.



Cabinet TRAJECTOIRES
16, rue Pierre Curie, 33800 BORDEAUX
05 56 92 56 93 / 06 14 80 82 90
trajectoires@sfr.fr / www.cabinet-trajectoires.fr



Identité



CABINET TRAJECTOIRES

Raison sociale	Cabinet TRAJECTOIRES
Nature juridique	Professionnels libéraux (4)
Date de création	01/03/1994
N° déclaration d'activité	72.33.030.22.33
Siret	394 399 414 00033
Code NAF	8559A (formation continue d'adultes)
Activité principale	Formation continue
Assujettissement à la TVA	Non
Adresse	16 , RUE PIERRE CURIE
Code postal	33800
Ville	BORDEAUX
téléphone	05.56.92.56.93
courriel	trajectoires@sfr.fr
Site web	www.cabinet.trajectoires.fr
Nom et qualité du responsable	M. Dominique DUPRAT Formateur-Consultant
Mobile	06 14 80 82 90
Couverture d'intervention	NATIONALE



Cabinet TRAJECTOIRES
16, rue Pierre Curie, 33800 BORDEAUX
05 56 92 56 93 / 06 14 80 82 90
trajectoires@sfr.fr / www.cabinet-trajectoires.fr



N° 8508

Notre engagement qualité



CABINET TRAJECTOIRES

Au titre de l'évaluation externe, le cabinet est habilité par l'HAS.



Organisme de DPC n° 8508, habilité à dispenser des programmes DPC.



Référencement effectif sur la plateforme DATADOCK. N°0003078.



IPRP – Intervenants en prévention des risques professionnels.



Cabinet TRAJECTOIRES
16, rue Pierre Curie, 33800 BORDEAUX
05 56 92 56 93 / 06 14 80 82 90
trajectoires@sfr.fr / www.cabinet-trajectoires.fr

