

2) Mere "mouture"



**PROGRAMME DE FORMATION  
A LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX  
POUR LA DGFIP DE L'YONNE  
(année 2)  
Mars 2012**

**1. CONTEXTE DE LA DEMANDE**

➤ En 2011, de premières actions de sensibilisation ont été mises en œuvre à l'initiative du CHS de la DGFIP de l'Yonne pour favoriser la prévention des risques psycho-sociaux dans un contexte de fusion :

- conférences de sensibilisation ouvertes à l'ensemble du personnel proposées à Auxerre et à Sens
- formations à la prévention et à la gestion du stress proposées aux agents
- formations à la prévention et à la gestion des conflits proposés aux agents

Une synthèse des sources de stress exprimées par les agents dans le cadre de ces formations a été rédigée et présentée aux membres du CHS.

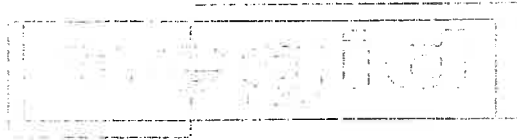
➤ Le CHS souhaite poursuivre cette action de sensibilisation en 2012 en direction des chefs de direction et des chefs de services.

**2. PROPOSITION D'INTERVENTION**

**2.1 Accompagnement des chefs de direction et des chefs de service**

➤ L'objectif de cet accompagnement est de sensibiliser chefs de direction et chefs de service à la prévention et à la gestion des risques psychosociaux et à l'accompagnement du changement. Ce programme permettra aux participants de :

- Comprendre les enjeux de la prévention des risques psychosociaux (humains, juridiques, économiques)



- Identifier les différents facteurs de risques psychosociaux (surcharge de travail, manque de pratiques de reconnaissance, manque d'autonomie, comportements toxiques, isolement social, sous évaluation de l'impact du changement)
  - Identifier les signaux d'alerte de personnes en souffrance
  - Comprendre l'impact du changement sur les individus et acquérir des compétences d'accompagnement du changement
  - Définir une stratégie managériale favorisant qualité de vie au travail et efficacité des équipes
  - Travailler sur des situations concrètes apportées par des participants
- Le contenu de la formation alternera théorie, réflexion collective et mise en pratique.
- Durée de la formation : 1 journée + 3 ½ journées programmées à 4 semaines d'intervalle
  - Constitution des groupes :
    - la formation est conçue pour des groupes de taille limitée (**12 personnes maxi**) afin de garantir une bonne interactivité.
    - Les participants doivent avoir le même niveau hiérarchique et il est préférable qu'ils n'aient pas l'habitude de travailler ensemble.

## **2.2 Option possible : coaching téléphonique des managers confrontés à une situation de RPS potentiel**

A l'issue de la formation, les participants peuvent solliciter le consultant pour un à trois entretiens de coaching individuel sur une situation de management présentant un risque potentiel de RPS.

Exemples : épuisement professionnel, collaborateur stressé ou démotivé, conflit entre deux salariés, tensions relationnelles avec un membre de son équipe....

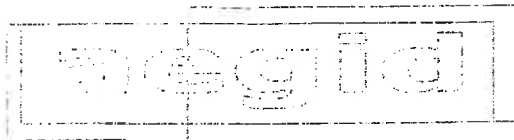
Durée des entretiens : 1h à 1h30 par téléphone

## **2.3 Formation proposées aux agents (dans le prolongement des formations 2011)**

### **➤ Sensibilisation à la prévention et à la gestion du stress (1 jour)**

L'objectif de ce programme est de fournir aux participants les connaissances nécessaires pour développer une gestion du stress efficace. Cette formation permettra aux participants de :

- Comprendre les différentes dimensions du stress et ses conséquences sur sa santé et son efficacité
- Identifier et comprendre les émotions générées par le stress



Formation prévention et gestion des conflits (1 jour)	1400	1	1400
Coachings individuels téléphoniques de chefs de service confrontés à une situation de RPS (1h à 1h30)	<del>150</del>	<del>1</del>	<del>150</del>

### ➤ Aspects pratiques

#### Equipement des salles :

Pour de bonnes conditions pédagogiques les salles seront aménagées de la façon suivante :

- Disposition des tables en U pour les participants
- Un vidéo projecteur avec écran
- Deux paper-boards (avec marqueurs)

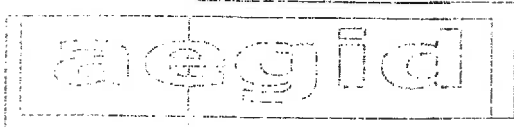
### ➤ Interruption ou annulation de formation

- En cas d'annulation moins de onze jours ouvrés avant la date prévue de début de cette formation, le Client reste redevable de 75% du montant de la formation et de la totalité des frais déjà engagés par pour cette formation (déplacements...).
- En cas d'annulation moins de quatre jours ouvrés avant la date prévue de début de cette formation, ou en cas de non présentation des stagiaires, sans annulation préalable, le Client reste redevable de 100% du montant de la formation et de la totalité des frais déjà engagés pour cette formation (déplacements...).
- En cas de demande de report reçue moins de onze jours ouvrés avant la date prévue de début de la formation, Aegid facturera des frais de report dont le montant représentera 30 % du prix catalogue de la formation ou du prix convenu ainsi que la totalité des frais déjà engagés pour cette formation (déplacements,...).
- En cas de demande de report reçue moins de cinq jours ouvrés avant la date prévue de début de la formation, Aegid facturera des frais de report dont le montant représentera 50 % du prix catalogue de la formation ou du prix convenu ainsi que la totalité des frais déjà engagés pour cette formation (déplacements...).

Toute formation commencée est considérée comme due en sa totalité.

Conditions de paiement : à réception de la facture

Frais : la location de salle et la fourniture du matériel (paper board, rétro-projecteur) sont à la charge du client.



#### 4. CONSULTANTE

##### NADINE SCIACCA



Ancienne directrice de communication dans le domaine de la santé et des biotechs, Nadine Sciacca est aujourd'hui médiateur, coach, consultante spécialisée dans le développement des compétences managériales, l'accompagnement du changement et la prévention des risques psycho-sociaux.

Elle a formé et accompagné plusieurs centaines de salariés, managers et membres de comités de direction sur ces sujets. Elle est par ailleurs responsable du programme de développement personnel de la promotion HEC Entrepreneurs et animatrice de club de dirigeants.

##### FORMATION

- Diplôme Universitaire de Médiateur (IFOMENE)
- MBA de l'ESCP
- Diplôme de Sciences politiques
- DESS communication d'entreprise (Celsa)
- Formée à la thérapie brève et cognitivo-comportementale et au coaching stratégique (diplômée de l'Institut Gregory Bateson et du Centre de thérapie brève d'Arezzo)

Nadine Sciacca  
Consultante en conduite du changement  
7 rue des Buttes, 89000 Auxerre  
T : 06 11 26 40 19  
[nsciacca@hotmail.fr](mailto:nsciacca@hotmail.fr)

## FORMATIONS DESTINEES AU PERSONNEL DE LA DGFIP DE L'YONNE

### 1<sup>er</sup> module Managers : ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

➤ **Durée de la formation** : 2 jours 1/2 (17,5 heures)

➤ **Date du J1** :

- 9 mai 2011 pour les chefs de direction
- 10 mai 2011 pour les chefs de service *en cascade!*
- 1/2 journées suivantes à programmer

➤ **Lieu de la formation** : Auxerre (salle fournie par la DGFIP)

➤ **Nombre maximum de participants** : 12 personnes

Participation obligatoire pour les chefs de direction

➤ **Matériel à prévoir dans la salle** :

Vidéoprojecteur  
Paper board et feutres  
Papier blanc

➤ **Programme** :

- Savoir écouter et accompagner les agents en période de changement
- Identifier les comportements à faire évoluer pour soi et pour son équipe
- Apprendre à gérer son stress et celui de ses agents
- Prévenir et gérer les conflits au sein de l'équipe
- Savoir communiquer la mission du service et les priorités
- Repérer et accompagner les personnes en difficultés
- Co-développement sur des situations concrètes

*→ 3 1/2 journées complètes*

### 2<sup>ème</sup> module : APPRENDRE A GERER SON STRESS

*(pas du même grade !!!)  
C+B possible*

➤ **Durée de la formation** : 1 jour (7 heures)

➤ **Date** : ~~16 mai 2011~~ *27 juin 2011*

## ATELIERS D'EXPRESSION

➤ **Durée de l'atelier : 3h30**

➤ **Date : à définir**

➤ **Lieu de la formation : Auxerre (salle fournie par la DGFP)**

➤ **Nombre maximum de participants : 10 personnes**

Atelier par service ou par métier

---

➤ **Matériel à prévoir dans la salle :**

Vidéoprojecteur

Paper board et feutres

Papier blanc

➤ **Programme**

Réflexion et priorisation des principales difficultés liées à la fusion

Réflexion sur des pistes de solutions pour répondre à ces difficultés à trois niveaux : ce que je peux faire, ce que mon chef de service peut faire, ce que l'organisation peut faire

*(et instructions interne C.D.I.F)*

**Suivi :**

Présentation des solutions proposées par les groupes d'expression

Arbitrage sur ces solutions par la direction

Communication des solutions et des arbitrages à l'ensemble des équipes

➤ **Lieu de la formation** : Auxerre (salle fournie par la DGFIP)

➤ **Nombre maximum de participants** : 12 personnes appartenant à la même catégorie (ne pas inscrire dans la même session deux personnes travaillant dans le même service ou ayant entre elles un lien hiérarchique)

➤ **Matériel à prévoir dans la salle** :

Vidéoprojecteur  
Paper board et feutres  
Papier blanc

➤ **Programme** :

- 1- Comprendre les enjeux de la gestion du stress sur les plans physique, psychologique et comportemental
- 2- Identifier ses sources de stress internes
- 3- Savoir prendre du recul dans les situations tendues
- 4- Apprendre à gérer les émotions en jeu dans les situations stressantes et prendre en compte les besoins qu'elles expriment
- 5- Acquérir une technique de relaxation

---

**3<sup>ème</sup> module : PREVENIR ET GERER LES CONFLITS**

*(pas de menu grade  
C + B possible  
Scalési)*

➤ **Durée de la formation** : 2 jours (14 heures)

➤ **Date** : 23 et 24 mai 2011

➤ **Nombre maximum de participants** : 12 personnes appartenant à la même (ne pas inscrire dans la même session deux personnes travaillant dans le même service ou ayant entre elles un lien hiérarchique)

➤ **Lieu de la formation** : Auxerre (salle fournie par la DGFIP)

➤ **Matériel à prévoir dans la salle** :

Vidéoprojecteur  
Paper board et feutres  
Papier blanc

➤ **Programme** :

- 1- Identifier les différentes natures de conflits
  - 2- Prévenir les conflits en adaptant sa communication
  - 3- Repérer les pièges à éviter :
    - La difficulté à faire bon usage de ses émotions (peur, colère...)
    - La difficulté à dire non
    - Les interprétations de la pensée de l'autre
    - L'escalade
  - 4- Acquérir une technique d'analyse et de résolution de problème
-