BILAN de l'organisme de FORMATION
2021-2022

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

Table des matières

Introduction *3*

1. Les « classiques » du management *4*

1.1 – Parcours managérial Déployer 5

1.2 – Groupe d'analyse des pratiques managériales 14

1.3 – Formation « Gestion des conflits et management » 21

1.4 – Formation « Management et gestion de crise » 27

2. Les formations à faire en équipe *31*

2.1 – Formation « Travailler en équipe » 32

2.2 – Formation « Réinventer l'équipe de demain » 37

2.3 – Formation « Dynamique d'équipe et coopération » 42

3. Les formations à destination de publics spécifiques *49*

3.1 – Formation « Communication bienveillante » - Animateurs nature 50

3.2 – Formation aux pratiques de l'animation et à la gestion de groupe – animation nature 57

3.3 – Enrichissement de la pratique professionnelle – insertion vers l'emploi 60

3.4 – Formation « Prendre soin de soi pour mieux prendre soin des autres » - Secteur hospitalier 65

3.5 – Formation « Faire croitre les pratiques d'entretien » - Secteur médicosocial 74

3.6 – Formation « Gestion des émotions » - Secteur militant/ONG 84

3.7 – Formation « Accompagner au développement du pouvoir d'agir » - Action publique 87

4. Bilans de compétences managériales *94*

5. Généralités *102*

Contact 103

Indications complémentaires 103

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

Introduction

Vous trouverez ci-après un rapport détaillant la satisfaction des participants à nos formations ainsi qu'à notre parcours de bilan de compétences managériales.

Notre organisme de formation a été certifié en juillet 2021, c'est pourquoi nous publions dans ce rapport le bilan d'une formation ayant eu lieu fin 2021. C'est la seule formation s'étant terminée sur le dernier semestre de cette année.

En 2022, nous avons animé 20 formations de natures et de types très variés, allant de 3 heures pour la plus courte et 70 heures pour le parcours Déployer.
Ayant à cœur de faire des formations sur-mesure, vous trouverez ci-après les taux de satisfaction par types d'actions de formation, autour de 3 clés d'entrées thématiques :

- Nos « classiques » du mangement.
- Les formations

Par ailleurs, 12 personnes ont bénéficié d'un bilan de compétences sur le second semestre en 2021 et 2022.

N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez en savoir plus.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

1. Les « classiques » du management

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

1.1 – Parcours managérial Déployer

1) Rappel du cadre de la formation

Public cible : Dirigeants, Managers, Responsables associatifs, Élus face à un défi et à de nouveaux enjeux professionnels (prise de fonction, conduite du changement, …)
Vous prenez de nouvelles fonctions

Architecture du parcours :

- 6 ateliers de 2 jours de formation en groupe, répartis sur 8 mois
- Renforcés par un accompagnement individuel

Objectifs généraux :

- Apprendre à agir en situation complexe
- Manager en étant soi-même
- Savoir mobiliser son équipe
- Piloter le changement
- Gagner en aisance relationnelle
- Cultiver son âme de leader

Zoom sur cette 25ème promotion

La promotion N°25 du parcours de formation Déployer s'est déroulée du 21 septembre 2021 au 8 avril 2022 et était composée de 8 participants.
1 personne n'a pas pu suivre ce cursus jusqu'au bout pour des raisons qui ont été distinctes de sa volonté. Cette évaluation se base donc sur les réponses de 7 participants.

Vous trouverez ci-après l'évaluation générale de la formation, n'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez accéder au détail par session.

2) L'évaluation de la formation

1. Les attentes vis-à-vis de la formation

Les attentes évoquées par les participants étaient diverses et multiples.
Voici leurs attentes, notées tel quel :

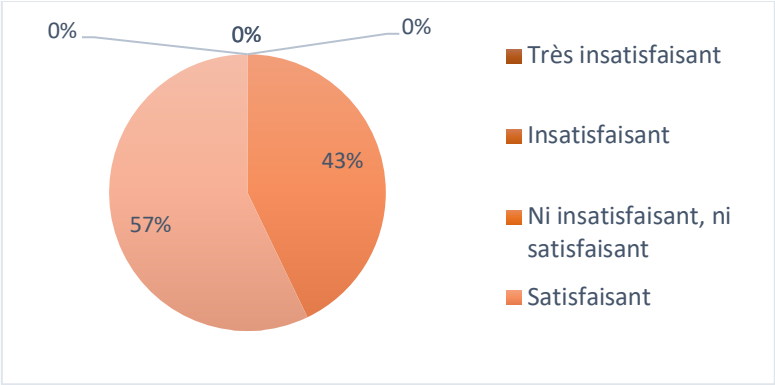
- *Me sentir plus à l'aise dans mon rôle de manager d'équipe et de coordinatrice*
- *Trouver ma posture de cadre*
- *Restructuration interne (réorganisation, mise en place de divers projets en interne)*
- *Méthode de management. Communication non violente.*
- *Trouver mon style de leadership et m'assurer que mon métier me correspondait*
- *Etre plus à l'aise dans ma fonction de manager et acquérir des outils pour arriver à fédérer une équipe.*
- *Être outillée pour incarner mes nouvelles missions de responsable.*
- *M'appuyer sur mes forces, rester authentique et m'assurer d'être la bonne personne au bon endroit.*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- *Découvrir de nouvelles connaissances sur toutes les thématiques de la formation (le leadership, piloter le changement,...) mais aussi sur moi-même et m'enrichir des autres et de leur expérience*

2. La satisfaction des attentes

Sur les 7 personnes interrogées, 57% ont jugé la formation très satisfaisante et 43% l'ont jugée satisfaisante.

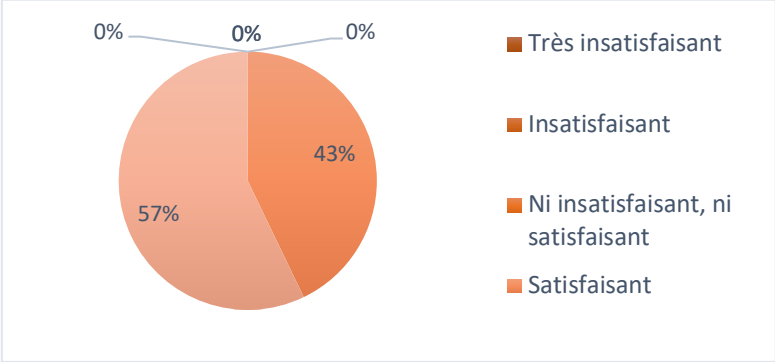


En quoi les attentes ont été satisfaites :

- *Je me sens plus à l'aise pour m'affirmer en tant manager d'équipe et de coordinatrice, je prends moins à cœur les choses, assume plus mon rôle et mes demandes*
- *Elle m'a permis de me conforter et rassurer dans mes choix*
- *Qualité des intervenants et des supports pédagogiques*
- *Alternance coaching/séances collectives. Contenu pédagogique. Justesse des apports, ressources solides*
- *A prendre conscience de nos forces et faiblesse dans la fonction. Acquérir des outils. Échanger autour de problématiques/expériences communes des différents participants.*
- *Certains aspects sont à parfaire, à consolider, à poursuivre.*
- *Mes attentes ont été comblées dans le sens que j'espérais*

3. Les appréciations spécifiques

1) Sur les 7 personnes interrogées, 57% ont jugé **les méthodes pédagogiques employées** très satisfaisantes et 43% les ont jugées satisfaisantes.

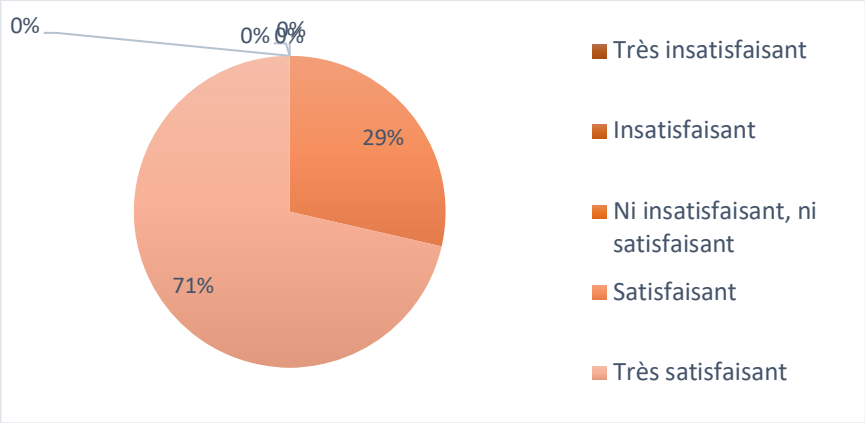


Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

Commentaires :

- *Bon mélange entre des moments de pratique et de théorie*
- *Cela dépendait des intervenants mais d'une manière générale, cela me convenait. Je préfère lorsqu'il y a une partie théorique (pour poser le cadre) puis des exercices ou autre pour mettre en pratique (ce qui n'a pas toujours été le cas)*

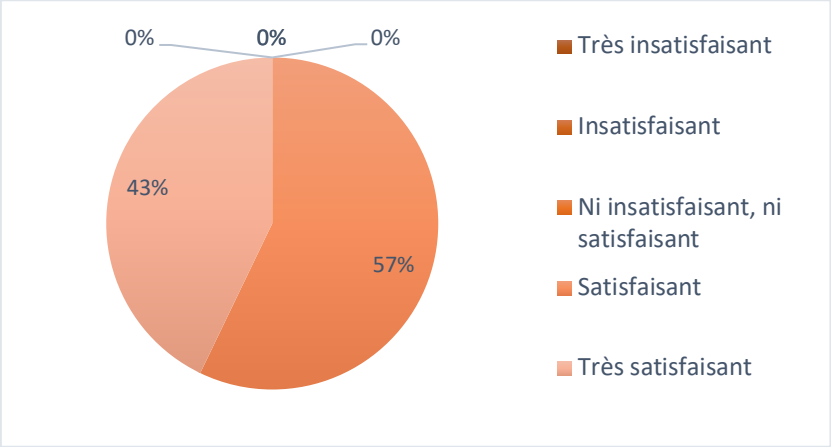
2) Sur les 7 personnes interrogées, 71% ont jugé **l'animation** très satisfaisante et 29% l'ont jugée satisfaisante.



Commentaires :

- *Quel que soit les intervenants toujours dynamiques et motivants*
- *Permet à chacun de s'exprimer quand il le souhaite*
- *Formateurs qualifiés et dynamiques.*
- *Bien en général*

3) Sur les 7 personnes interrogées, 57% ont jugé **les supports et les documents utilisés** satisfaisants et 43% les ont jugés très satisfaisants.

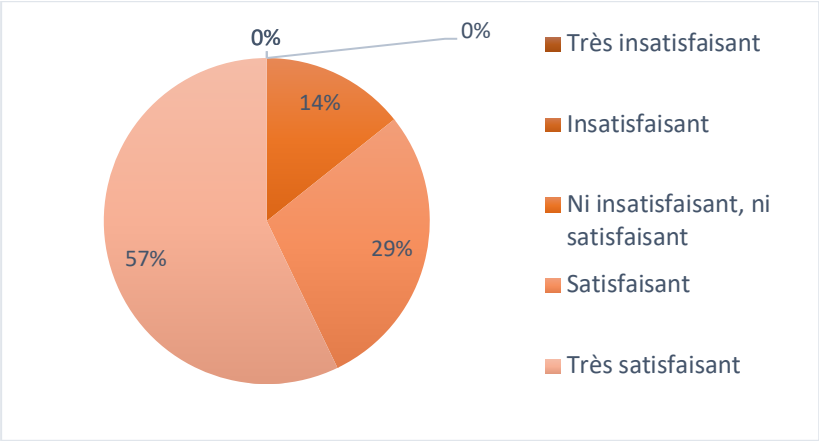


Commentaires :

- *Pas trop longs, qu'on peut relire facilement*
- *L'utilisation du tableau interactif aurait pu compléter les cours théoriques pour favoriser la mémorisation plus aisée de concepts sociologiques.*
- *J'ai bien aimé les références littéraires pour ceux qui veulent aller plus loin sur un sujet.*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

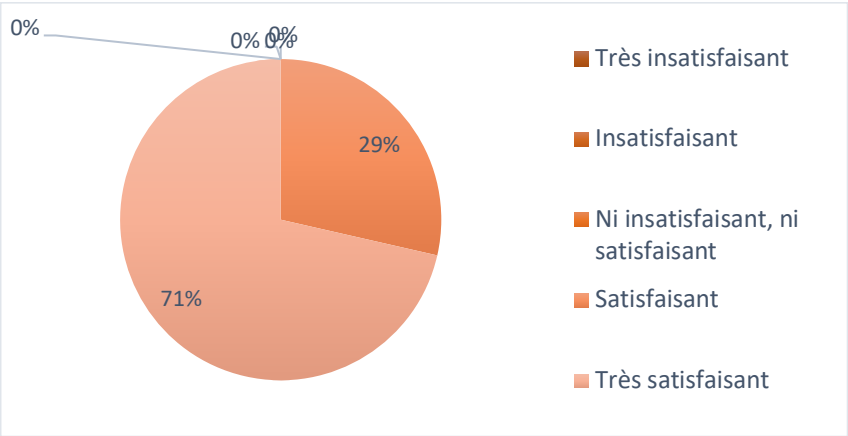
4) Sur les 7 personnes interrogées, 57% ont jugé **le cadre matériel** très satisfaisant et 29% l'ont jugé satisfaisant.



Commentaire :

- *Un peu froid parfois dans la salle*

4) Sur les 7 personnes interrogées, 71% ont jugé **les horaires et le rythme** très satisfaisants et 29% les ont jugés satisfaisants.



Commentaires :
Aucun participant n'a fait de commentaire.

4. Les effets du dispositif de formation

1) Les **effets directs et indirects** évoqués à l'issue de la formation, évoqués par les participants, notés tel quel :

- *Avec une envie d'assumer mon rôle*
- *Effets directs :*
  1. Réorganisation au niveau de mon équipe.
  2. Mise en place de nouvelles formations pour les personnes qui travaillent au sein de ma structure (professeurs, administration.)

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

3. Meilleure gestion de mon stress.
4. Échanges constructifs avec le groupe constitué (DEPLOYER)

- *Nombreux sont les effets positifs que la formation a eu sur moi, tant en termes d'outils et méthodes de management que de posture, elle m'a permis de cultiver le plaisir de diriger, fédérer une équipe autour d'un projet. Un vrai déploiement, avec des effets indirects jusque dans ma vie personnelle.*
- *J'ai pris conscience de mes forces et faiblesses dans ma fonction.*
- *Une meilleure connaissance de mes limites, de mes potentialités.*
- *Un enrichissement au plan professionnel mais également personnel. Je dirais que je repars avec de nouvelles questions...*

2) Les **besoins actuels** à l'issue de la formation, rapportés tel quel :

- *Ne sais pas*
- *Coaching individuel*
- *Un accompagnement plus axé sur la conduite de changement au sein de mon association*
- *Mettre en action tout cela => Je mise tout sur le coaching ;-)*
- *De pouvoir réinvestir les notions abordées pour pouvoir dépasser voire faire de mes limites des alliées.*
- *De continuer à apprendre à me connaitre : mes besoins, mes limites, mes envies... Mais également de continuer à apprendre et enrichir mes connaissances et de bien s'entourer autant personnellement que professionnellement pour cheminer au mieux*

5. L'apport des sessions sur les compétences

Il a été demandé aux participants d'évaluer leurs compétences pour chaque thématique avant et après la session concernée.

1) Rappel des **objectifs** pour la session **"Agir en situation complexe"** :

- Comprendre les prérequis de la posture d'analyse
- Se familiariser avec deux outils d'analyse de situation : l'analyse stratégique (M. Crozier) et l'analyse culturelle (R. Sainsaulieu)
-

Voici **les évolutions indiquées par les participants** :

Avant	Après
6 /10	9/10
3/10	3/10
1/10	3/10
6/10	8/10
7/10	8/10
6/10	7/10
5/10	8/10

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

Commentaires :

- *J'arrive plus à poser les problématiques, à les structurer*
- *Reste la mise en pratique*
- *Je peine à réinvestir les éléments apportés et à avoir une analyse diagnostique de la situation de mon service. Or cette étape me semble nécessaire notamment dans la création d'un service.*

2) Rappel des objectifs pour la session **''Manager en étant soi-même''** :

- Situer son projet professionnel dans un projet de vie global
- Identifier et gérer ses priorités
- Identifier ressources et obstacles dans la conduite de son projet

Voici **les évolutions indiquées par les participants** :

Avant	Après
6/10	9/10
5/10	8/10
1/10	3/10
6/10	8/10
8/10	9/10
4/10	6/10
4/10	9/10

Commentaires :

- *Maintenant je sais que ce sont mes valeurs que je défends à travers mon management*
- *Je garde à l'esprit de rester authentique dans la manière d'aborder mon rôle de manager*.

3) Rappel des **objectifs** pour la session **''Mobiliser son équipe''** :

- Fixer un contrat de groupe
- Poser un cadre et des règles de fonctionnement claires
- Mobiliser des outils et méthodes permettant de générer de l'énergie collective au sein d'une équipe / identifier les conditions du travail en équipe
- Animer une équipe, y compris avec tensions

Voici **les évolutions indiquées par les participants** :

Avant	Après
5/10	7/10
71/0	8/10

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

1/10	2/10
7/10	7/10
7/10	9/10
5/10	7/10
5/10	9/10

Commentaires :

- *Merci le coaching individuel*
- *Reste la mise en pratique*

4) Rappel des **objectifs** pour la session **"Piloter le changement"** :

- Prendre conscience de ce qu'un projet de changement suppose
- Comprendre ce qui se joue derrière les processus de changement individuels et collectifs : notion de résistance, de guidance, de rythme, etc.
- Choisir et décider

Voici **les évolutions indiquées par les participants** :

Avant	Après
5/10	7/10
4/10	6/10
3/10	6/10
6/10	8/10
7/10	8/10
6/10	7/10
4/10	7/10

Commentaires :

- *Il y a besoin de pratique pour cela devienne plus naturel pour moi*
- *Le changement est source de stress, d'appréhension. Même si je maîtrise davantage ma gestion émotionnelle, et que j'accueille davantage les émotions générées pas les collaborateurs, ce point est à parfaire.*

5) Rappel des **objectifs** pour la session **"Gagner en aisance relationnelle"** :

- Écouter et reformuler
- Se sensibiliser à la communication non violente
- Faire la distinction entre fait et jugement
- Comprendre les bases du langage émotionnel
- Comprendre la notion de besoins
- Faire la distinction entre demande et exigence

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

Voici **les évolutions indiquées par les participants** :

Avant	Après
7/10	8/10
5/10	7/10
5/10	7/10
7/10	8/10
6/10	8/10
7/10	8/10
5/10	7/10

Commentaire :

- *J'attendais de pouvoir avoir des clés pour mieux identifier les rôles qui se jouent dans les relations avec les collaborateurs.*

6) Rappel des **objectifs** pour la session **''Cultiver son âme de leader''** :

- Affirmer son identité de leader (en s'y entraînant dans le groupe)
- Saisir les différentes qualités et fonction d'un leader
- Apprendre à dire non
- Identifier comment augmenter son propre potentiel

Voici **les évolutions indiquées par les participants** :

Avant	Après
5/10	8/10
5/10	7/10
1/10	3/10
6/10	8/10
6/10	9/10
7/10	8/10
5/10	7/10

Commentaires :

- *Je m'assume*
- *Idem, je sais quoi mettre derrière ce mot*
- *Quelques pistes à explorer*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

6. Remarques et suggestions éventuelles pour améliorer la formation

Les réponses des participants, notées tel quel :

- *Merci*
- *Utilisation de supports vidéo et interactifs.*
- *Merci Relayance !*
- *J'ai apprécié le climat de bien-être / confiance qu'a su mettre en place Sébastien dès le début de la formation. Pour se faire je pense qu'il est important de former le groupe dès le début (pas de pièce "rapporté" une fois la formation commencée).*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

1.2 – Groupe d'analyse des pratiques managériales

1) Rappel du cadre de la formation

Architecture de la formation : ateliers de 3H, entre 6 et 8 séances par cursus soit pour chacun des cursus respectivement,

- 4 jours (soit 8 ateliers)
- 3 jours (soit 6 ateliers)
- 3,5 jours (soit 7 ateliers)

Objectifs généraux :

- Aider les équipes à identifier les leviers nécessaires à la cohésion et au travail ensemble
- Avoir un lieu collectif de partage des expériences, un groupe d'échange et d'enrichissement des pratiques professionnelles face aux situations managériales qui posent question
- Faire évolution les pratiques managériales dans une perspective pragmatique et agile
- Faciliter les échanges et la transversalité, développer une culture commune et un esprit de soutien mutuel

Zoom sur la participation : 1 groupe de 7 participants, 1 groupe de 5 participants et 1 groupe de 6 participants, soit 18 participants au total.

2) L'évaluation de la formation

1. Les attentes vis-à-vis de la formation

Voici **une synthèse** des attentes des participants **:**

- Pouvoir partager en groupe sur les situations de chacun, pouvoir confronter les avis, les points de vue et les pratiques et les analyser ensemble dans des échanges constructifs (16 participants /18)

- De découvrir d'autres personnes et d'élargir leur réseau professionnel (10/18)

- De développer leurs capacités professionnelles, et personnelles et s'améliorer dans leur travail (4/18)

- De découvrir la pratique du co-développement (2/18)

- Avoir des outils et des éclairages théoriques, afin de pouvoir développer leurs compétences et enrichir leur pratique (2/18)

- D'être formé au co-développement (1/10)

Quelques réponses, rapportées tel quel :

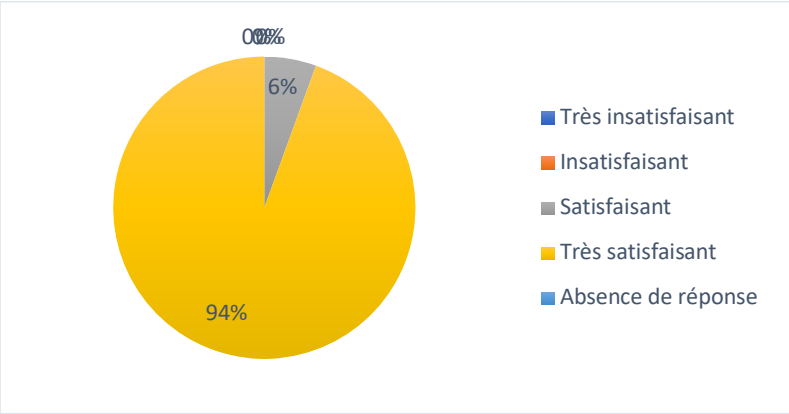
- *Rencontrer d'autres cadres, échanger sur des situations. Apprendre à connaitre les collègues du même pôle. Sortir de mon site et apprendre à connaitre les difficultés d'autres sites.*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- *Je ne connaissais pas le travail en co-développement. Les retours d'expérience de mes collègues étaient positifs, donc j'ai voulu découvrir. J'attendais des échanges constructifs et de créer un réseau de travail.*
- *Échange sur les pratiques avec des collègues dans la même spécialité. Un endroit de confiance me permettant la verbalisation de certaines difficultés.*
- *Disposer d'un temps privilégié de partage avec d'autres encadrants et la possibilité d'un regard externe permettant d'élargir l'analyse des situations. Se ressourcer.*
- *Un espace de partage entre collègue. L'apprentissage d'une technique.*

2. La satisfaction des attentes

Sur les 18 personnes interrogées, 94% ont jugé **la formation** très satisfaisante et 6% l'ont jugée satisfaisante par rapport aux attentes établies.



En quoi les attentes ont été satisfaites, en résumé :

- La formation a permis d'échanger sur certaines situations professionnelles, de partager sur les expériences de chacun/e et de résoudre, via ces échanges, certaines problématiques posées (12/18)

- Ces échanges ont également permis aux participants de se sentir moins seuls et isolés face aux problèmes qu'ils peuvent rencontrer dans leur quotidien professionnel (2/18)

- Le rôle bénéfique de la formatrice (4/18)

- Le caractère positif du groupe qui était solidaire, en confiance, dynamique, et au sein duquel les échanges ont été bienveillants (7/18)

- Les bénéfices des outils et des méthodes apportés (3/18)

- Cela a permis de réviser des connaissances (1/18)

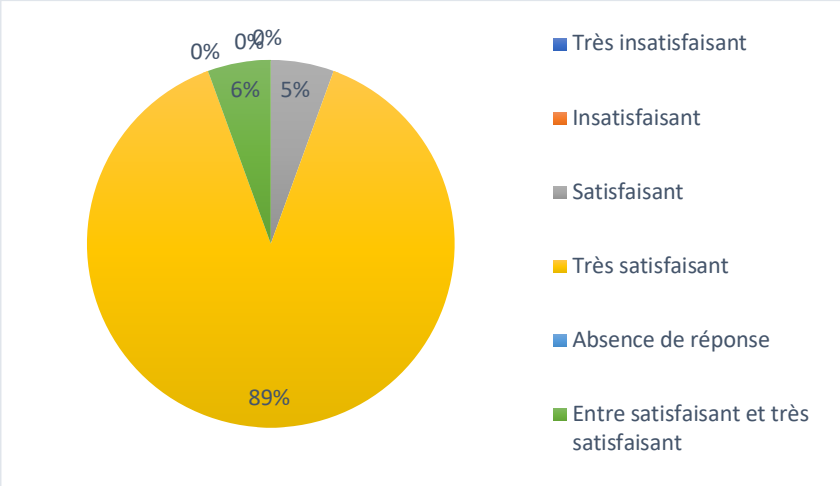
- La formation permet de grandir dans sa fonction (1/18)

- Plus de prise du recul sur le quotidien et plus apaisé (1/18)

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

3. Les appréciations spécifiques

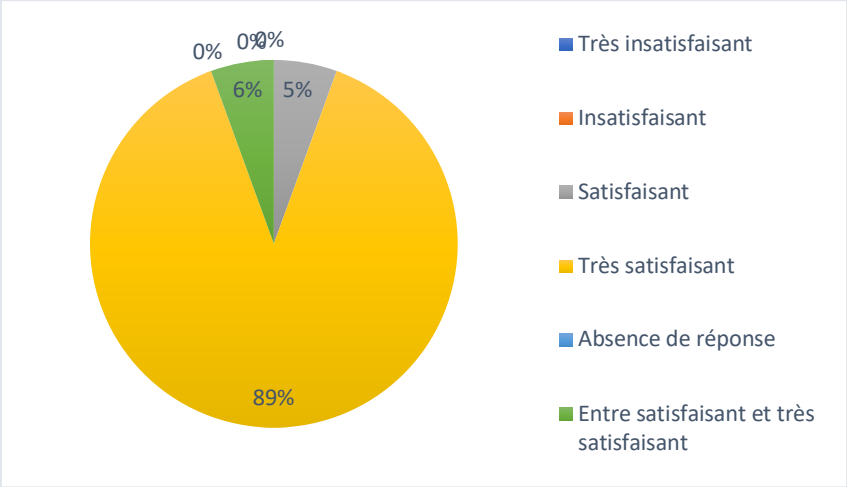
1) Sur les 18 personnes interrogées, 89% ont jugé **les méthodes pédagogiques employées** très satisfaisantes et 5% les ont jugés satisfaisantes.



Commentaire(s) :

- *Adapté aux besoins du groupe au moment de la séance*
- *Méthode codev, coaching, parole libre*
- *Adaptées au groupe et à sa construction*
- *Apports théoriques mis en lien avec les situations développées*
- *Pertinents*
- *Variées, permettant de dynamiser la réflexion*
- *Mme Will nous a également transmis des points théoriques*
- *Apports très enrichissants de la formatrice concernant les analyses des situations. Très bon équilibre des échanges entre ses propos et ceux des membres du groupe*
- *A développer pour soi et son équipe*
- *Recadrage régulier, notions théoriques abordées*

2) Sur les 18 personnes interrogées, 89% ont jugé **l'animation** très satisfaisante et 5% l'ont jugée satisfaisante.

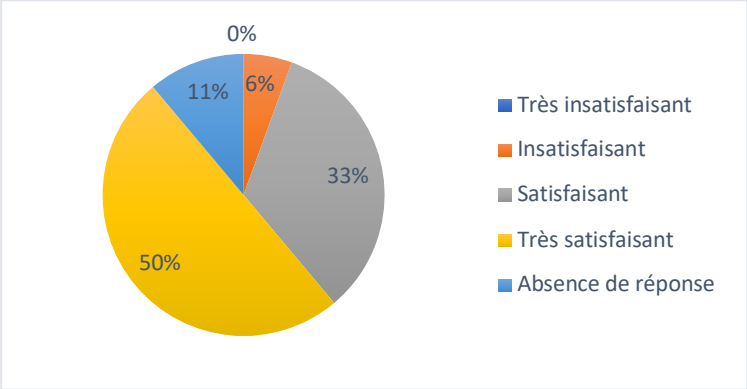


Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

Commentaire(s) :

- *Excellente, animatrice très disponible et professionnelle*
- *Bienveillante*
- *Respect de la procédure, tour parole*
- *Respect des temps de parole, permet d'avancer dans la séance*
- *Temps de parole écourtés, dommage*
- *Excellente formatrice*
- *À l'écoute, bienveillante*
- *Merci*
- *Belle ambiance de travail*
- *Formatrice à l'écoute du groupe*
- *Dynamique et adapté*

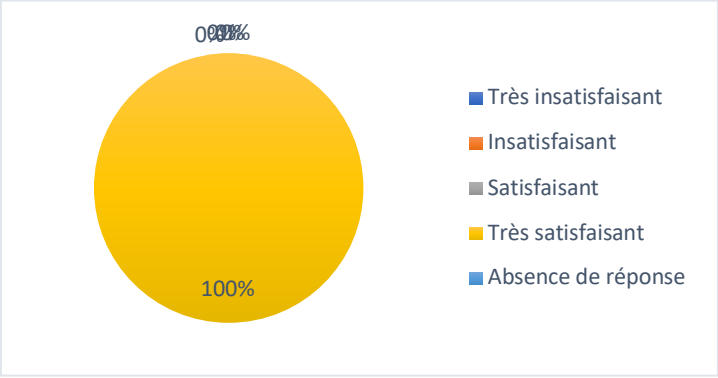
3) Sur les 18 personnes interrogées, 50% ont jugé **les supports et les documents utilisés** satisfaisants et 33% les ont jugés très satisfaisants.



Commentaire(s) :

- *Simples, faciles à retenir*
- *1 document récapitulatif de la méthode lors de la première séance. Des documents sur les différentes théories évoquées seraient les bienvenus.*
- *Peu d'utilisation de documents. Peut-être avoir parfois des documents d'apports théorique ?*
- *Photo langage toujours intéressant*
- *Peu de documents*
- *Apport du support ou de références pour compléter certains sujets abordés qui nous permettront d'enrichir nos pratiques de mangement*

4) Sur les 18 personnes interrogées, 100% ont jugé **le cadre matériel** très satisfaisant.

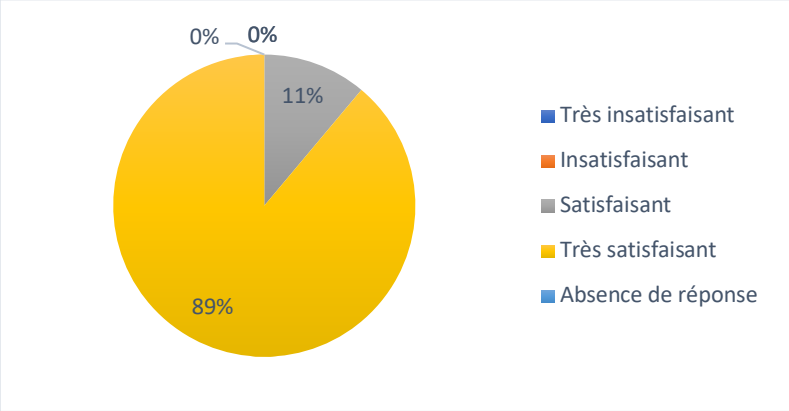


Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

Commentaire(s) :

- *Un moment d'évasion*
- *Lieu apaisant, repas ok, salle agréable*
- *Ça permet de se centrer dans la formation*
- *Cadre agréable, repas et collations ++*
- *Salle peu chauffée en hiver*
- *Très bien, à continuer !*
- *Le lieu s'y prête bien*
- *Il a été appréciable d'aller au zoo et de sortir du cadre du travail*
- *Période COVID : restaurant du zoo fermé*
- *Zoo parfait, à reconduire*

5) Sur les 18 personnes interrogées, 89% ont jugé **les horaires et le rythme** très satisfaisants et 11% les ont jugés satisfaisants.



Commentaire(s) :

- *Adapté aux besoins*
- *Le rythme a permis de créer 1 dynamique qui ne s'est pas essoufflée*
- *Rythme m'a convenu*
- *Adapté*
- *Le rythme est très bien. Peut-être privilégier le lundi matin et vendredi AM.*
- *Créneau horaire à déplacer sur l'AM. Car difficile de se concentrer après, déconnexion*
- *Nos demandes ont été entendues. Merci.*
- *Sur une session en après-midi, c'est plus agréable et profitable, moins de stress*
- *Agréable*

4. Les effets du dispositif de formation

1) Voici une synthèse des **effets directs et indirects** évoqués par les participants à l'issue de la formation :

- Des effets positifs des échanges en groupe qui permettent de s'enrichir, de partager des idées, de trouver de nouveaux axes de travail et des solutions à certaines problématiques rencontrées (11/18)

- Repartir avec des outils et de nouvelles connaissances théoriques (6/18)

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- La formation a permis d'améliorer les capacités de prise de recul et de relativiser (6/18)

- Cette formation est ''une bulle d'oxygène'' (2/18)

- Un réseau professionnel que la formation a permis de créer (1/18)

- La formation a permis de réactiver certaines connaissances déjà acquises (1/18)

- De repartir avec ''plus de sérénité'' (1/18)

- De repartir ''moins de colère'' (1/18)

2) Les **besoins actuels** à l'issue de la formation, rapportés par les participants :

- Le besoin de poursuivre/de reproduire cette formation sous la même forme (12/18)

- Le besoin de reproduire cette formation mais au sein d'un nouveau groupe / avec d'autres cadres (3/18)

- Le besoin de ne pas se noyer dans son quotidien avec *'' la charge de travail, les difficultés sanitaires actuelles, les problématiques avec les familles, le climat est très complexe''* (1/18)

- Le besoin *''d'entretenir cette stratégie pour que cela continue à apporter un retour positif dans mon travail''* (1/18)

5. Ressentis à la fin de la formation

Parmi une **palette de ressentis**, nous avons demandé aux participants d'en choisir 2 à 3 qui représentaient leur état à la fin de la formation.
Parmi les réponses obtenues, voici les différents ressentis évoqués :

- **11** se sont sentis **''satisfaits''**
- **8** se sont sentis **''intéressés''**
- **6** se sont sentis **''optimistes''**
- **5** se sont sentis **''méditatifs''**
- **4** se sont sentis **''confiants''** (quelqu'un a précisé *''sur mes motivations à continuer et à avancer dans cette voie''*)
- **3** se sont sentis **''prudents''**
- **2** se sont sentis **''déterminés''**
- **2** se sont sentis **''perplexes''** (quelqu'un a précisé *''sur l'avenir de l'hôpital et de mon métier''*)
- **2** se sont sentis **''modestes''**

Les autres ressentis évoqués (*une seule fois chacun*) : frustré, penaud, résigné, joyeux, apaisé, concentré, ressourcé.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

6. Remarques et suggestions éventuelles pour améliorer la formation

Voici les réponses données par les participants, notées tel quel :

- *Des jeux de rôles permettant de consolider son aisance, son ''bien être'' dans le rôle de cadre par d'autres contextes peut être*
- *Poursuivre la formation sur plusieurs années*
- *Perdurer ce type de travail permettrait de se ressourcer au niveau managérial, d'éviter l'épuisement au travail et le burnout*
- *Non*
- *Très bon fonctionnement. J'apprécierais avoir des supports théoriques et idées d'ouvrages selon les thèmes abordés*
- *Comme dit avant : mixer les groupes → enrichir les échanges*
- *Juste MERCI !*
- *Une meilleure mixité par rapport à l'ancienneté dans la fonction dans le groupe*
- *Je souhaite poursuivre cette formation*
- *Privilégier ces 1/ 2 journées de formation sur l'après midi*
- *Continuer la formation dans les mêmes conditions. Apporter de ''nouveaux outils''*
- *Enrichir la formation de références littéraires au regard de nos questionnement et de théories abordées*
- *Garder la méthode de co-développement (ne pas la perdre au fil des séances). Maintenir dans un lieu extérieur.*
- *Garder une partie de la séance pour apporter des éléments théoriques*

3 participants n'ont pas apporté de réponse à cette question.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

1.3 – Formation « Gestion des conflits et management »

1) En préambule

Architecture de la formation : 1 formation d'une journée et 1 formation/sensibilisation de 3 heures.

Objectifs généraux :

- Avoir une culture commune et partagée sur la gestion des conflits au sein de la structure
- Approfondir certaines théories de la communication
- Découvrir la posture et les outils de la médiation, expérimenter
- Augmenter sa capacité d'adaptation et sa réactivité face aux situations professionnelles sources de tensions ou de conflits
- Développer sa capacité à créer un rapport propice aux changes
- Se prendre le temps de souffler et consolider l'équipe

Zoom sur la participation : 1 groupe de 5 participants et 1 groupes de 6 participants

2) L'évaluation de la formation

1. Les points forts de la formation

Il a été demandé aux participants d'évoquer, selon eux, quels étaient **les trois points forts de la formation**. Voici les réponses obtenues, notées tel quel :

- *Bonne cohésion d'équipe, bienveillance et écoute / formatrice très sympa attentive et pouvant répondre à des questions pas forcément prévues*
- *La gentillesse et disponibilité de Déborah / l'accent mis sur la reformulation et sur la différence entre violence et conflit / le support écrit remis*
- *Formatrice (compétente-agréable-pédagogue-dynamique) / Sujet dense mais bien mené (contenus et supports différents) / Bonne dynamique du groupe (échange/ partage/confiance)*
- *Partage d'expérience / exercice pratique (avec exemple) / théorie*
- *Prendre du recul par rapport au quotidien, les apports théoriques, les exercices pratiques*
- *Deborah n'hésite pas à se mouiller et donner son avis ce qui est très aidant dans les discussions. Flexibilité sur le plan, expérience sur le sujet.*
- *Super formatrice, très à l'écoute ! un bon format (une journée c'est vraiment ce qu'il faut)*
- *La formatrice*
- *Adaptation aux besoins / équilibre entre théorie et pratique / compétences de la formatrice*
- *Cas pratiques, approche sociologique, pertinence/personnalité de la formatrice*
- *Déborah, le support de présentation avec lequel on est repartis, les cas concrets*

2. Les points d'amélioration de la formation

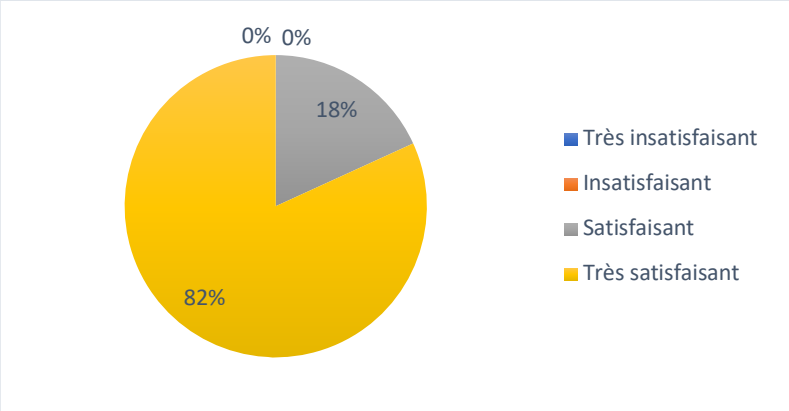
Il a été demandé aux participants d'évoquer, selon eux, quels étaient **les trois points d'amélioration de la formation**. Voici les réponses obtenues, notées tel quel :

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

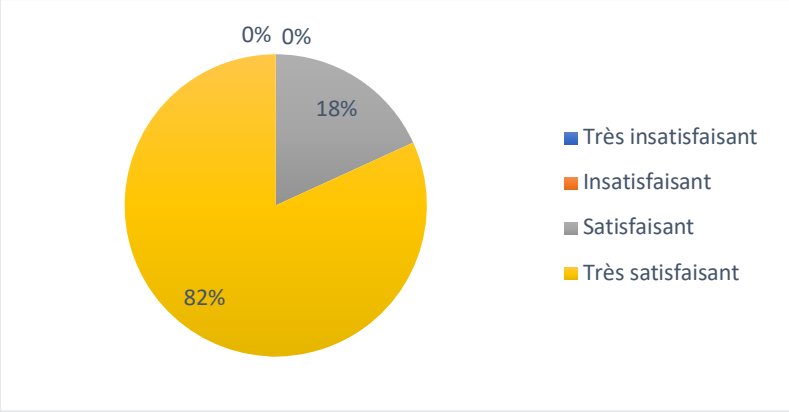
- *Trop de temps passé à poser l'historique, le cadre et le pourquoi de la formation.*
- *La formation est trop courte pour vraiment aborder le sujet / manquent des outils "pratiques" / peut-être clarifier dès les débuts les différentes situation (lorsqu'on gère le conflit au sein de son équipe - les conflits dans lesquels on est soi-même - l'accompagnement des autres etc.)*
- *Prévoir un suivi pour creuser certains sujets, après leur maturation, encore en cours !*
- *Rien, sauf le fait que c'était trop court !*
- *RAS*
- *Pas vu*
- *Pour moi la partie théorique n'apportait pas grand-chose, j'aurais préféré passer plus de temps sur les cas concrets*
- *Je n'en vois pas sauf qu'on a manqué de temps*
- *Quelques "outils" supplémentaires, une demi-journée de plus pour de la théorie*
- *Un temps de formation plus long (2 jours : 1 jour théorie, 1 jour pratique)*

3. Les appréciations spécifiques

1) Sur les 11 personnes interrogées, 82% ont jugé **le niveau global de la formation** très satisfaisant et 18% l'ont jugé satisfaisant.

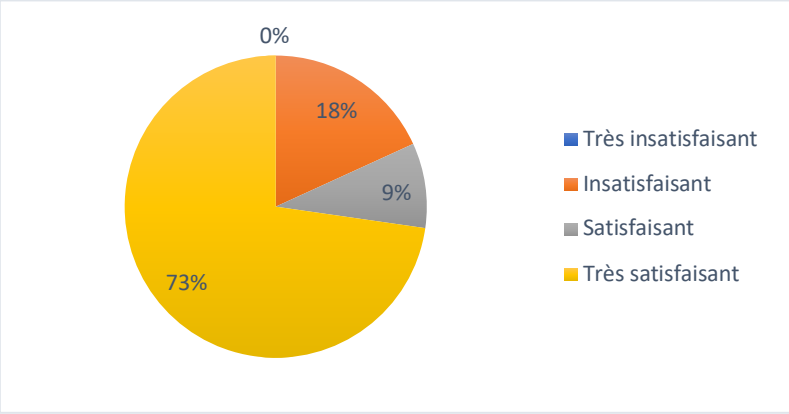


2) Sur les 11 personnes interrogées, 82% ont jugé **l'adaptation de la formation au contexte de travail** très satisfaisante et 18% l'ont jugée satisfaisante.

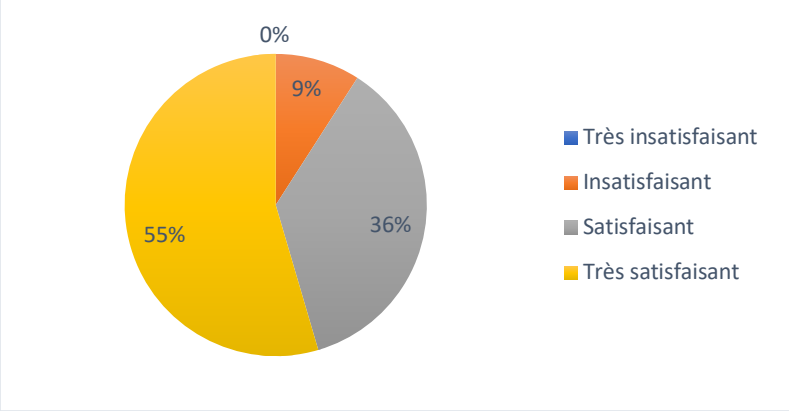


Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

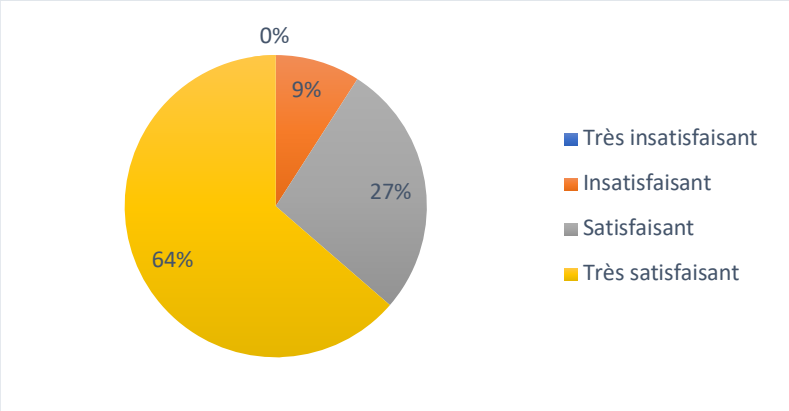
3) Sur les 11 personnes interrogées, 73% ont jugé **les apports opérationnels (opportunités de mise en pratique)** très satisfaisants et 9% les ont jugés satisfaisants.



4) Sur les 11 personnes interrogées, 55% ont jugé **le rythme** très satisfaisant et 36% l'ont jugé satisfaisant.

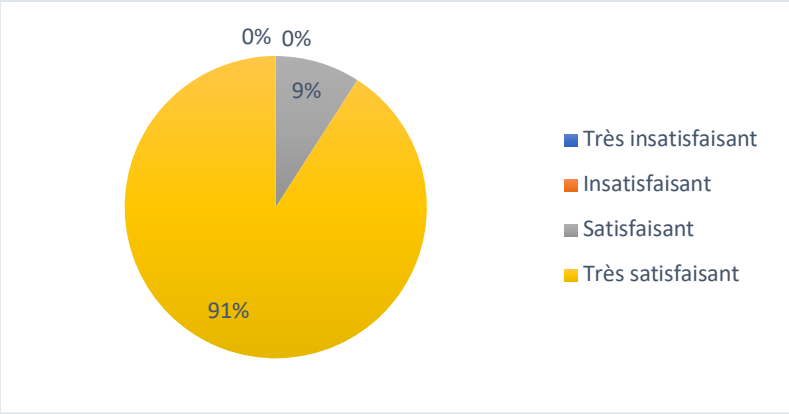


5) Sur les 11 personnes interrogées, 64% ont jugé **le contenu** très satisfaisant et 27% l'ont jugé satisfaisant.

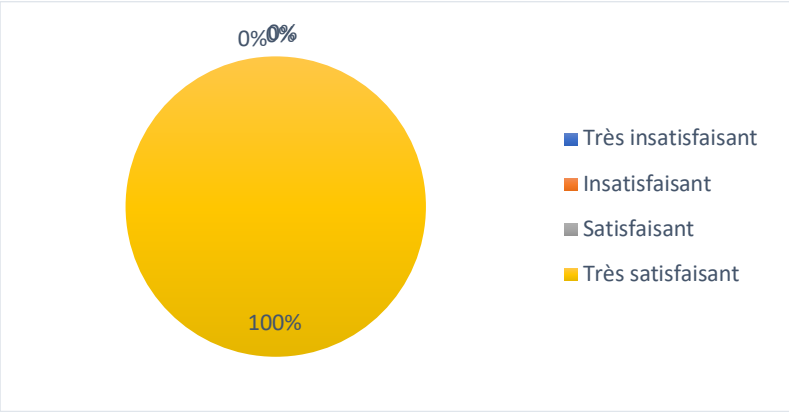


6) Sur les 11 personnes interrogées, 91% ont jugé **les qualités pédagogiques de l'animateur/animatrice** très satisfaisantes et 9% les ont jugés satisfaisantes.

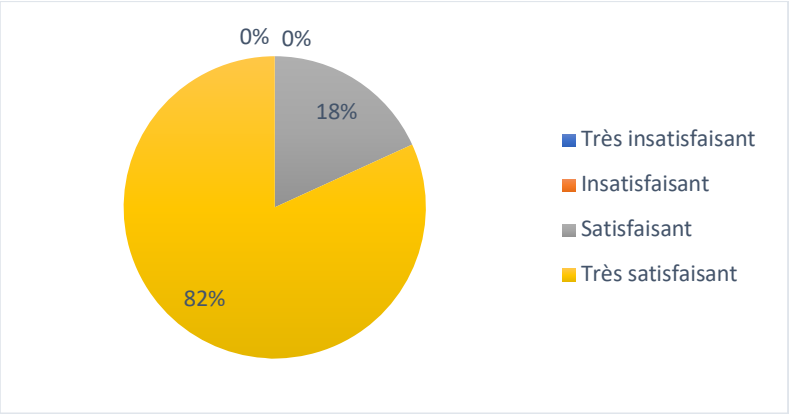
Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€



7) Sur les 11 personnes interrogées, 100% ont jugé **la disponibilité de l'animateur/animatrice** très satisfaisante.

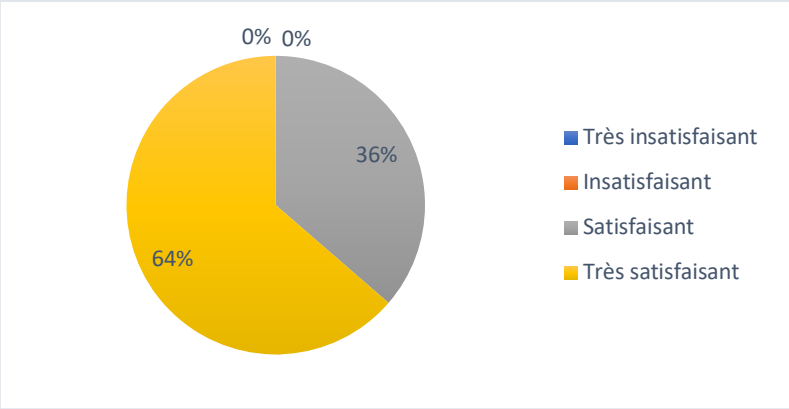


8) Sur les 11 personnes interrogées, 82% ont jugé **l'homogénéité au niveau du groupe** très satisfaisante et 18% l'ont jugé satisfaisante.

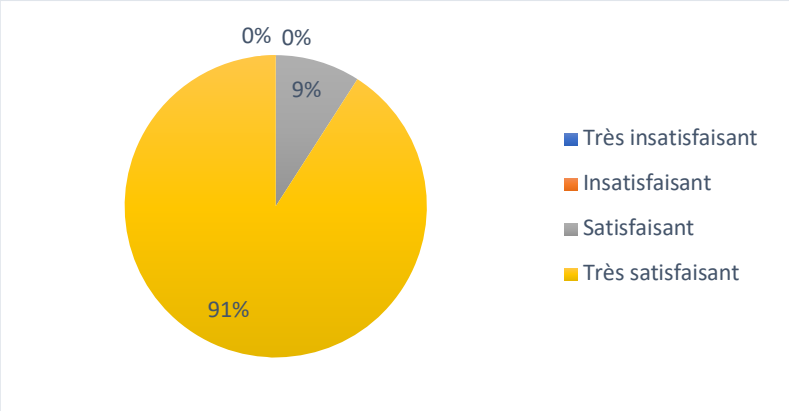


9) Sur les 11 personnes interrogées, 64% ont jugé **les supports de formation transmis** très satisfaisant et 36% l'ont jugé satisfaisant.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€



10) Sur les 11 personnes interrogées, 91% ont jugé **l'organisation matérielle et les conditions d'accueil** très satisfaisantes et 9% les ont jugés satisfaisantes.



4. Les effets du dispositif de formation

1) 8 participants ont estimé que cette formation **''leur a permis de renforcer les compétences en lien avec les missions de mon poste''** et 3 participants ont estimé qu'elle **''était intéressante et utile''**.

2) À la question **''à l'issue de la formation, comment penses-tu utiliser ce que tu as appris ?''**, voici les réponses indiquées par les participants, rapportées tel quel :

- *Peut-être est-ce dû au fait que j'avais déjà, dans le cadre d'une autre formation, abordé ce sujet de la gestion de conflits, je n'ai pas eu l'impression d'en apprendre davantage à l'issue de la formation de vendredi dernier*
- *Je vais essayer de mettre en pratique les conseils sur la reformulation si une situation de conflit se présente*
- *Autre regard sur le conflit, écoute encore + active, utilisation + fréquente de la reformulation*
- *D'apprendre à apprivoiser le conflit (qui est "normal"), intégrer et faire intégrer le principe de coresponsabilité dans les conflits*
- *Réussir individuellement à mieux vivre les choses et individuellement à se coordonner pour donner des réponses collectives.*
- *Dès maintenant*
- *Dans les situations de conflit de mon équipe*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- *Renforcement de l'écoute pour la compréhension de la dimension humaine dans la gestion d'un conflit*
- *Très concrètement, cela va me permettre d'accompagner les changements à venir dans mon équipe. Cela me permet aussi déjà d'avoir moins peur d'être prise dans des conflits et de ne pas les éviter. Plus globalement, cela me permettra d'accompagner les membres de mon équipe qui traversent un conflit.*

3) A la question **''à l'issue de la formation, quels sont les principaux points que tu souhaiterais approfondir ?''**, voici les réponses indiquées par les participants, rapportées tel quel :

- *Ce serait bien d'avoir plus de temps, lors de ce type de formation, de voir des cas pratiques, comme ce qui a été fait à la fin de la formation. En 3h, cela me semble faisable si tant est que les formateurs réduisent la présentation du cadre et du contenu de la formation*
- *Plus d'exercices pratiques pour vraiment comprendre comment les adapter*
- *Entrainement à la reformulation peut-être !*
- *La pratique des outils (reformulation, etc), aller plus loin dans la théorie.*
- *Pratiquer davantage l'écoute active*
- *Continuer cette discussion collectivement, apprendre à mieux vivre personnellement la gestion du conflit.*
- *Rien*
- *Écoute active / médiation*
- *Les techniques de communication associées à la gestion de conflit*
- *La partie sur les pièges couramment rencontrés que l'on n'a pas abordée directement.*

4) Sur une échelle de 1 à 10 (1 = pas du tout satisfaisant ; 10 = très satisfaisant), voici **les notes globales attribuées à la formation** par les participants :

- 2 participants ont donné la note de 7
- 2 participants ont donné la note de 8
- 5 participants ont donné la note de 9
- 2 participants ont donné la note de 10

5. Remarques et suggestions éventuelles pour améliorer la formation

Voici les réponses données par les participants, notées tel quel :

- *Merci de chercher et trouver des formations qui, même si elles sont parfois un peu frustrantes, laissent toujours quelque chose de positif dont on peut se servir dans le cadre du travail*
- *Très heureuse d'avoir suivi cette formation, merci de l'avoir proposée !*
- *C'est trop court ! En 3h on survole vraiment les choses, et on aurait envie d'aller plus loin. Néanmoins, je pense que ce survol serait indispensable à tout le monde, notamment pour dépassionner le fait d'être en désaccord et le principe de coresponsabilité. Je me trouve chanceuse de pouvoir participer à ces formations !*
- *C'était vraiment génial de bout en bout. Et cela a fait du mieux aux relations UH-TL. Plus égoïstement, cela m'a permis d'apaiser les tensions qui traînaient depuis longtemps entre Clara et moi (alors qu'on n'a pas du tout abordé ce sujet pendant la formation).*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

1.4 – Formation « Management et gestion de crise »

1) En préambule

Architecture de la formation : 14 heures (réparties sur 2 jours)

Objectifs généraux :

- Apporter du soutien aux managers dans leur capacité à accompagner leur équipes (individuellement et collectivement) dans les transformations organisationnelles
- Renforcer la coopération entre les participants managers

Zoom sur la participation : 5 personnes ont participé à cette formation

2) L'évaluation de la formation

1. Les attentes vis-à-vis de la formation

Les attentes évoquées par les participants étaient diverses et multiples.
Voici leurs attentes, notées tel quel :

- *Aider les managers à traverser la période de restructuration. Se parler, s'écouter*
- *Apprendre à mieux gérer les conflits*
- *Mieux gérer les situations et échanges à conflit*
- *Rapprochement avec l'équipe Management RSI. Conseils pour continuer à soutenir l'équipe dans cette phase de transition. Apprendre à gérer les émotions pour agir au mieux en cas de situation de conflit*
- *Je n'avais pas d'attente particulière*

2. La satisfaction des attentes

Sur les 5 personnes interrogées, 1 a jugé **la formation** très satisfaisante et 4 l'ont jugé satisfaisante.
En quoi les attentes ont été satisfaites :

- *Le courant est passé. Bonne ambiance. Outils intéressants et pratiques*
- *Globalement satisfaisant même si certains aspects de la formation me paraissent encore abstraits*
- *Sur le travail d'écoute de l'autre et les outils associés (attitudes de Porter). Le travail en équipe et l'approche codev*
- *Oui et même dépassé mes attentes. Nous étions tous concernés par les points et les sujets abordés*
- *L'approche globale qui consiste à prendre soin de soi avant pour pouvoir prendre soin des autres. L'étude des différentes attitudes d'écoute. Micro-pauses et relaxation*

3. Les appréciations spécifiques

1) Sur les 5 personnes interrogées, 2 ont jugé **les méthodes pédagogiques employées** très satisfaisantes et 3 les ont jugés satisfaisantes.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

2) Sur les 5 personnes interrogées, 2 ont jugé **l'animation** très satisfaisante et 3 l'a jugée satisfaisante.

Commentaire(s) :

- *Très bonne animation avec beaucoup d'écoute et d'empathie*

3) Sur les 5 personnes interrogées, 1 a jugé **les supports et les documents utilisés** très satisfaisants, 2 les ont jugés satisfaisants et 2 les ont jugés insatisfaisants.

Commentaire(s) :

- *Limités mais sans doute suffisants*

4) Sur les 5 personnes interrogées, 2 ont jugé **le cadre matériel** très satisfaisant, 2 l'ont jugé satisfaisant et 1 personne n'a pas répondu.

Commentaire(s) :
Aucun commentaire n'a été fait.

5) Sur les 5 personnes interrogées, 2 ont jugé **les horaires et le rythme** très satisfaisants, et 3 les ont jugés satisfaisants.

Commentaire(s) :

- *Avec les outils de communication moderne (mail, teams, etc…) il est toujours difficile de pouvoir se dédier totalement à deux jours de formation*

4. Les effets du dispositif de formation

1) Voici une synthèse des **effets directs et indirects** évoqués par les participants à l'issue de la formation :

- **Effets directs :**

- Une méthodologie à appliquer
- Une ouverture des membres du groupe, même les plus fermés
- Je repars avec des outils et un peu plus de méthodologie pour une meilleure écoute de mes collaborateurs, mes pairs et mes relations dans la sphère privée
- Bien-être personnel. Meilleure connaissance de mes collègues
- Les effets positifs de la formation ont très vite été estompé par le retour à la réalité.

- **Effets indirects :**

- Des outils
- Encore trop tôt pour le dire
- Ils me permettront de mieux comprendre les autres, de mieux approfondir leur problème ou mal-être, de mieux réagir face aux agressions et conflits
- Astuces pour mieux gérer certaines situations
- Il me faut reprendre les slides et mes notes et essayer d'appliquer par petites étapes pour espérer que les effets soient durables

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

2) Les **besoins actuels** à l'issue de la formation, rapportés tel quel :

- *De la pratique, du présentiel pour maintenir l'énergie*
- *Mise en pratique*
- *Mettre en pratique tout cela à présent*
- *De prendre le temps pour mettre en pratique. Que le sentiment de cohésion d'équipe ressenti pendant la formation puisse rester au quotidien même en distanciel*

5. L'apport des sessions sur les compétences

Il a été demandé aux participants **d'évaluer leurs compétences sur 10 pour chaque objectif** avant et après la thématique qui l'abordait.

1) Voici **les évolutions indiquées par les participants** concernant l'objectif **''Améliorer sa posture d'écoute''** :

Avant	Après
4/10	7/10
5/10	7/10
5/10	7/10
6/10	8/10
6/10	8/10

2) Voici **les évolutions indiquées par les participants** concernant l'objectif **''Développer l'entraide et favoriser la cohésion de l'équipe''** :

Avant	Après
3/10	4/10
4/10	5/10
4/10	6/10
7/10	8/10
10/10	10/10

3) Voici **les évolutions indiquées par les participants** concernant l'objectif **''S'arrêter, prendre du recul sur les situations professionnelles complexes et trouver des solutions''** :

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

Avant	Après
3/10	5/10
5/10	6/10
5/10	7/10
7/10	8/10
8/10	8/10

4) Voici **les évolutions indiquées par les participants** concernant l'objectif **''Savoir mieux prendre soin de soi et de l'autre''** :

Avant	Après
3/10	4/10
3/10	5/10
5/10	7/10
7/10	8/10
8/10	8/10

6. Ressentis à la fin de la formation

Parmi une **palette de ressentis**, nous avons demandé aux participants d'en choisir 2 à 3 qui représentaient leur état à la fin de la formation.
Parmi les réponses obtenues, voici les différents ressentis évoqués :

- **3** se sont sentis **''intéressés''**
- Les autres ressentis évoqués (*une seule fois chacun*) : satisfait, déterminé, prudent, esseulé

7. Remarques et suggestions éventuelles pour améliorer la formation

Voici les réponses données par les participants, notées tel quel :

- *La balle est dans notre camp*
- *J'étais très agréablement surprise par la méthode utilisée, à mon avis très efficace. Merci à la formatrice pour avoir su adapter la formation à nos besoins du moment*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

2. Les formations à faire en équipe

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

2.1 – Formation « Travailler en équipe »

1) Rappel du cadre de la formation

Architecture de la formation : 14 heures de formation

Objectifs généraux :

- Apprendre à fixer le cadre d'un projet ou d'un fonctionnement de groupe
- Passer un contrat avec un groupe ou une équipe
- Identifier ce que la notion d'intelligence collective veut dire et comment elle peut être développée et suscitée dans un groupe
- Utiliser la communication non violente

Zoom sur la participation : 13 personnes ont pris part à cette formation

2) L'évaluation de la formation

1. Les attentes vis-à-vis de la formation

Voici **les attentes** évoquées par les participants, rapportées tel quel :

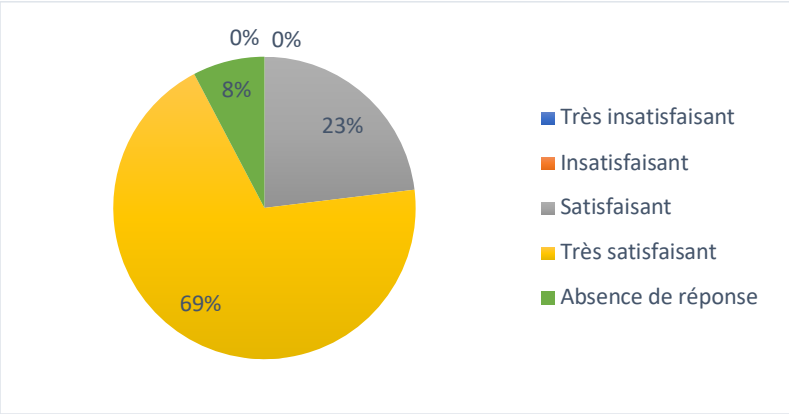
- *Pouvoir identifier les axes d'amélioration dans l'organisation de l'entreprise vis-à-vis de la production*
- *Construction d'équipe. Méthodes collectives*
- *Mieux se connaitre (surtout les nouveaux) et faire des projets ensemble*
- *Donner le cap (et le définir) à court et moyen terme*
- *M'intégrer au sein de l'équipe (arrivée dans l'entreprise quatre mois avant). Bons moments, créer du lien.*
- *Connaitre ma place dans l'équipe, celle de mes collègues*
- *L'objectif pour moi était de faire un point d'étape sur notre équipe et se fixer un cap commun.*
- *Mieux connaitre l'équipe*
- *Passer un bon moment*
- *Mieux connaitre mes collègues. Mieux concevoir l'avenir chez Nartex.*
- *Nous souhaitons envisager deux sujets principalement lors de cette formation. D'une part accompagner l'augmentation globale de l'effectif, en favorisant le lien et en donnant du sens à ce que nous faisons, particulièrement pour ceux arrivés récemment. D'autre part nous souhaitons évaluer l'envie de l'équipe d'aller vers une transformation en SCOP*
- *Renforcer la cohésion de groupe, révéler les forces et faiblesses individuelles pour savoir comment aider au mieux*

2 participants n'ont pas apporté de réponse à cette question.

2. La satisfaction des attentes

Sur les 13 personnes interrogées, 69% ont jugé **la formation** très satisfaisante et 23% l'ont jugée satisfaisante par rapport aux attentes établies.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€



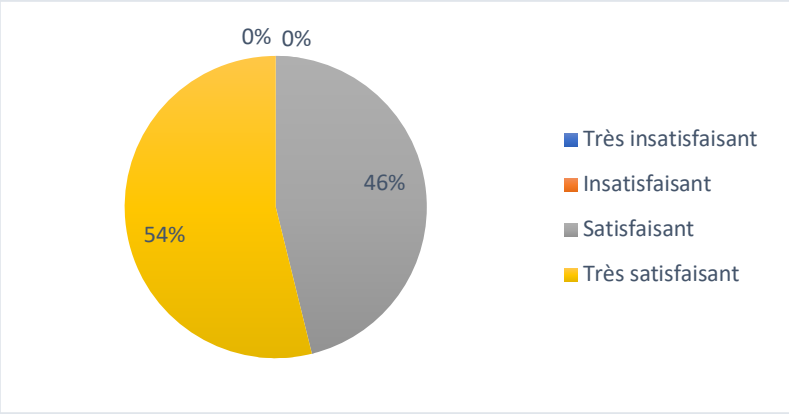
En quoi les attentes ont été satisfaites, tel quel :

- *Beaucoup d'échanges, outils efficaces*
- *Bon mélange des équipes. Tout le monde a participé.*
- *En effet, nous avons appris à mieux se connaitre nous et nos manières de travailler*
- *L'animation et activités, même si certaines périodes ''creuses'' furent trop longues*
- *Bonne animation, participation et ambiance*
- *Les attentes ont été comblées grâce aux ateliers et le fait de partager une soirée / repas tous ensemble*
- *Les ateliers ont été en phase avec les besoins*
- *Rythmée, bien animée, surprenante, bonne ambiance*
- *La formation a permis à l'ensemble de l'équipe de se retrouver, de célébrer et d'envisager l'avenir dans un climat de confiance et une motivation renouvelée. Nous avons construit une perspective d'avenir, pointé nos objectifs et dessiné les prémices des chemins pour y parvenir. L'accompagnement par l'animatrice était à la hauteur de nos attentes*
- *Satisfait des échanges et d'apprendre sur les gens de l'équipe, les sentiments parfois cachés*

4 participants n'ont pas donné de réponse à cette question.

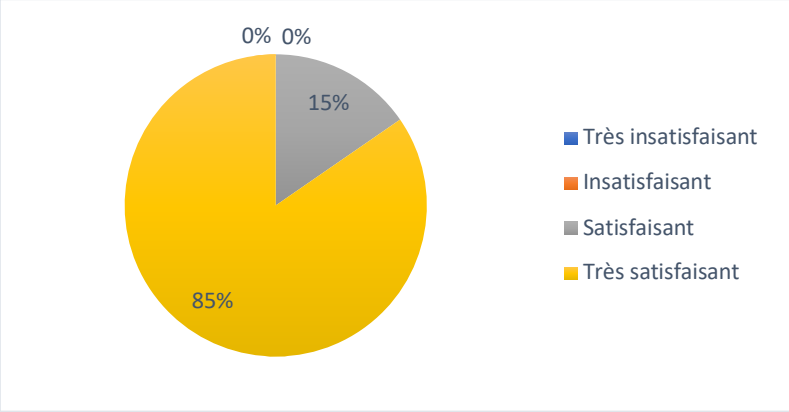
3. Les appréciations spécifiques

1) Sur les 13 personnes interrogées, 54% ont jugé **les méthodes pédagogiques employées** très satisfaisantes et 46% les ont jugés satisfaisantes.

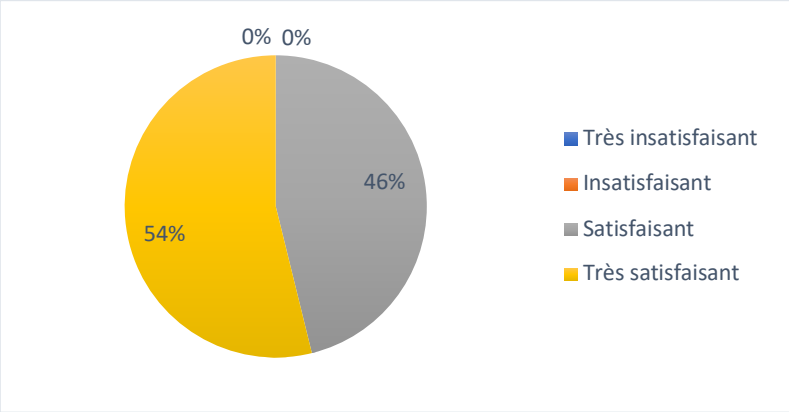


Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

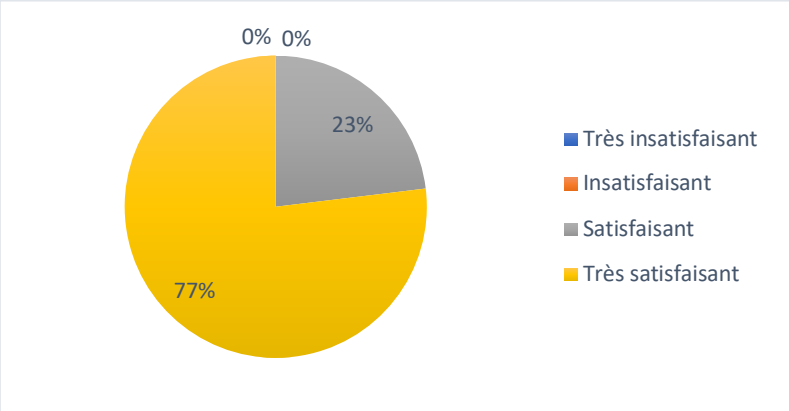
2) Sur les 13 personnes interrogées, 85% ont jugé **l'animation** très satisfaisante et 15% l'ont jugé satisfaisante.



3) Sur les 13 personnes interrogées, 54% ont jugé **les supports et les documents utilisés** très satisfaisants et 46% les ont jugés satisfaisants.

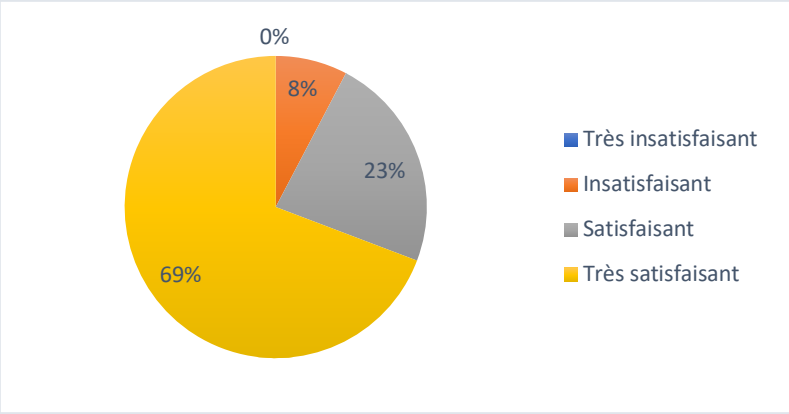


4) Sur les 13 personnes interrogées, 77% ont jugé **le cadre matériel** très satisfaisant et 23% l'ont jugé satisfaisant.



5) Sur les 13 personnes interrogées, 69% ont jugé **les horaires et le rythme** très satisfaisants et 23% les ont jugés satisfaisants.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€



Commentaire :

- *Parfois trop de dissipations / blabla*

4. Les effets du dispositif de formation

1) Les **effets directs et indirects** évoqués à l'issue de la formation, évoqués par les participants, notés tel quel :

- *Bonnes réflexions sur le fonctionnement interne. Axes d'amélioration identifiés*
- *Une meilleure intégration à l'équipe. Une meilleure connaissance de chacun*
- *Une meilleure vision de la manière de travailler + de ce que font nos collègues au quotidien comme tâches.*
- *J'ai appris à mieux connaitre les collègues*
- *Je sais qui contacter pour chaque problématique que je peux avoir*
- *L'équipe s'est soudée et communique mieux*
- *Je repars avec de la motivation*
- *De bons souvenirs, de l'enthousiasme*
- *L'équipe a franchi un cap dans la constitution d'une culture d'entreprise commune, d'une vision commune des objectifs de l'entreprise. Elle a également pu cultiver sa connaissance de l'histoire de l'entreprise, de son passé et mieux compris les enjeux d'avenir et les défis qui se présentent à nous*
- *De bons souvenirs*
- *Je repars avec plus de connaissances sur l'équipe et une meilleure capacité à préparer la manière dont je m'adresse aux autres*

3 personnes n'ont pas apporté de réponse à cette question.

2) Les **besoins actuels** à l'issue de la formation, rapportés tel quel :

- *Du temps pour appliquer les axes*
- *D'avoir du temps dégagé par plus de moments comme celui-ci en équipe*
- *De faire un point entre aujourd'hui et le cap dressé à la formation*
- *Un temps d'analyse sur nos process et la raison pour laquelle on n'arrive pas à les appliquer pleinement*
- *Après le temps écoulé, nous avons besoin de nous souvenir des plans d'action mis en place et d'en vérifier la bonne application, de suivre des indicateurs d'avancée dans les différents*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

domaines auxquels nous avions fait référence. Il ne tient qu'à nous d'utiliser les outils mis à notre disposition pour y parvenir…

9 personnes n'ont pas donné de réponse à cette question.

5. Ressentis à la fin de la formation

Parmi une **palette de ressentis**, nous avons demandé aux participants d'en choisir 2 à 3 qui représentaient leur état à la fin de la formation.
Parmi les réponses obtenues, voici les différents ressentis évoqués :

- **7** se sont sentis **"optimistes''**
- **4** se sont sentis **"méditatifs"**
- **4** se sont sentis **''joyeux''**
- **4** se sont sentis **''confiants''**
- **4** se sont sentis **"satisfaits"**
- **3** se sont sentis **''prudents''**
- **2** se sont sentis **"intéressés"**
- **2** se sont sentis **''heureux''**

Les autres ressentis évoqués (*une seule fois chacun*) : sous le choc, élogieux, perplexe, exténué, concentré, choqué, soulagé

6. Remarques et suggestions éventuelles pour améliorer la formation

Voici les réponses données par les participants, notées tel quel :

- *Selon l'objectif, prévoir une séance ''point d'étape'' pourrait intéresser. (Évaluation à faire trop éloigner de l'évènement)*

12 participants n'ont pas apporté de réponse à cette question.
1 participant a indiqué ne pas avoir de suggestions ni de remarques à faire.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

2.2 – Formation « Réinventer l'équipe de demain »

1) Rappel du cadre de la formation

Architecture de la formation : 5,5 jours

Objectifs généraux :

- Mieux communiquer entre eux et faire vivre une dynamique d'équipe positive
- Anticiper et gérer les conflits internes
- Auto diagnostiquer les difficultés et les opportunités au sein de l'équipe et de leur environnement
- Se positionner dans un environnement professionnel complexe

Zoom sur la participation : 16 participants ont répondu au questionnaire qui leur a été transmis à la fin de la formation

2) L'évaluation de la formation

1. Les attentes vis-à-vis de la formation

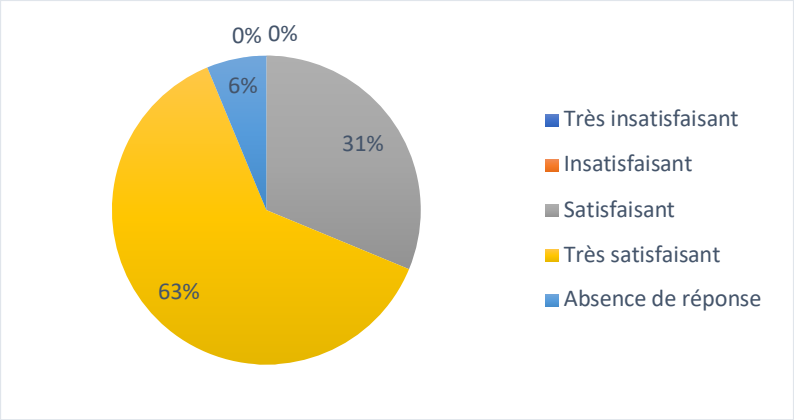
Voici **une synthèse des attentes** évoquées par les participants :

- Se retrouver, rencontrer d'autres collègues et apprendre à mieux se connaitre, renforcer la cohésion d'équipe et partager ensemble (9/16 participants)
- Passer un bon moment en convivialité (4/16)
- Passer une journée ''hors des murs'', loin du quotidien professionnel (4/16)
- Décompresser et découvrir (1/16)
- Pas d'attentes (2/16)

1 personne n'a pas apporté de réponse à cette question.

2. La satisfaction des attentes

Sur les 16 personnes interrogées, 63% ont jugé **la formation** très satisfaisante et 31% l'ont jugée satisfaisante par rapport aux attentes établies.



Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

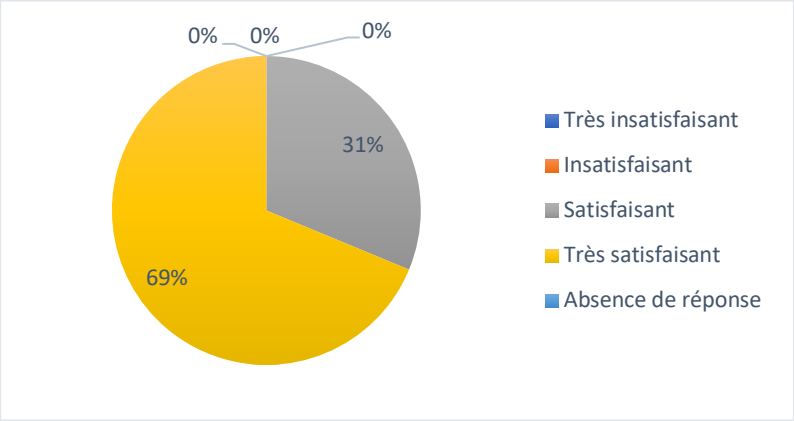
En quoi les attentes ont été satisfaites :

- *Formation de qualité qui a permis une rencontre d'équipe de mettre en mots et en images des difficultés importantes dans notre activité quotidienne, dans nos interactions au sein de l'équipe. Ce travail ensemble permet d'aller au-delà de la difficulté, d'être plus efficace dans un cadre plus bienveillant au bénéfice du public accueilli*
- *Qualité des échanges, tempo dans l'animation, participation de toute l'équipe, ambiance de travail sereine*
- *Découverte de collègues. Acceptation de ne pas adhérer à certains supports*
- *Globalement l'objectif est atteint. Elle a permis de resserrer les liens.*
- *Évasion grâce à l'escape game, et grâce à cet outil, confirmation c'une cohésion d'équipe, d'une écoute, d'un travail en équipe fluide*
- *Espace bienveillant, temps d'échange apaisé*
- *C'était une journée hors les murs, de déconnexion avec une bonne ambiance et d'excellents moments de convivialité*
- *Tous les points cités ci-dessus ont été réunis.*
- *Moments conviviaux. Rencontre avec les collègues des sites distants toujours agréable*
- *Les échanges étaient conviviaux, chaleureux. De pouvoir rencontrer les collègues des sites distants étaient très agréable et chaleureux*
- *Journée de ''détente'' et de travail dans une relative bonne ambiance, un cadre agréable. C'était également de journées de retrouvaille entre collègues (sites distants), de partage. Nous avons aussi appris à nous connaitre différemment par les jeux*
- *Dynamique, bienveillance, écoute, temps de répit par rapport au quotidien*
- *Découverte des divers membres de l'équipe service social. Découverte des valeurs partagées au travers des divers ateliers proposés*
- *J'ai passé une agréable journée, l'ambiance était détendue. J'ai appris à mieux connaitre certains membres de l'équipe*

2 personnes n'ont pas apporté de réponse à cette question.

3. Les appréciations spécifiques

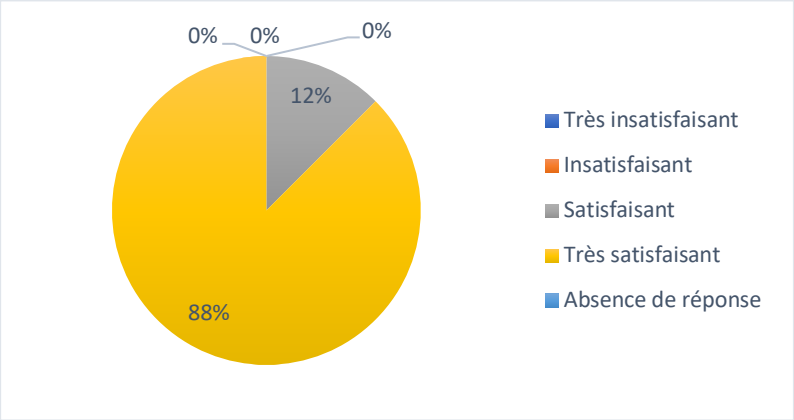
1) Sur les 16 personnes interrogées, 69% ont jugé **les méthodes pédagogiques employées** très satisfaisantes et 31% les ont jugés satisfaisantes.



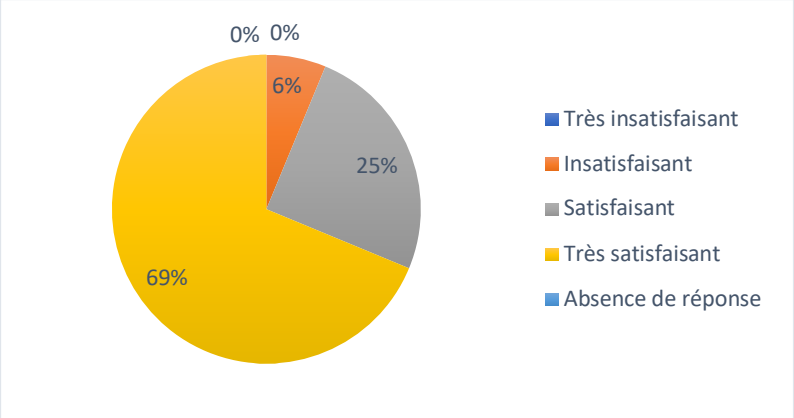
Commentaire(s) : *Aucune lassitude, les méthodes employées étaient ludique et toujours différentes*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

2) Sur les 16 personnes interrogées, 88% ont jugé **l'animation** très satisfaisante et 12% l'ont jugé satisfaisante.



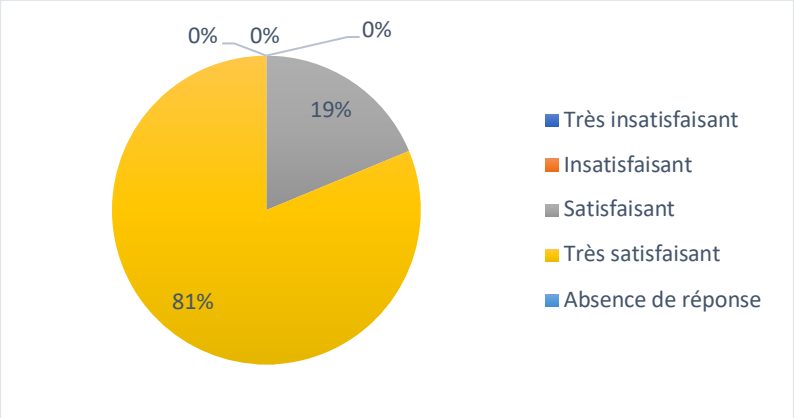
3) Sur les 16 personnes interrogées, 69% ont jugé **les supports et les documents utilisés** satisfaisants et 25% les ont jugés très satisfaisants.



Commentaire(s) :

- *Le niveau du jeu de l'escape game était un peu élevé pour moi j'étais un peu perdue*

4) Sur les 30 personnes interrogées, 81% ont jugé **le cadre matériel** très satisfaisant et 19% l'ont jugé satisfaisant.

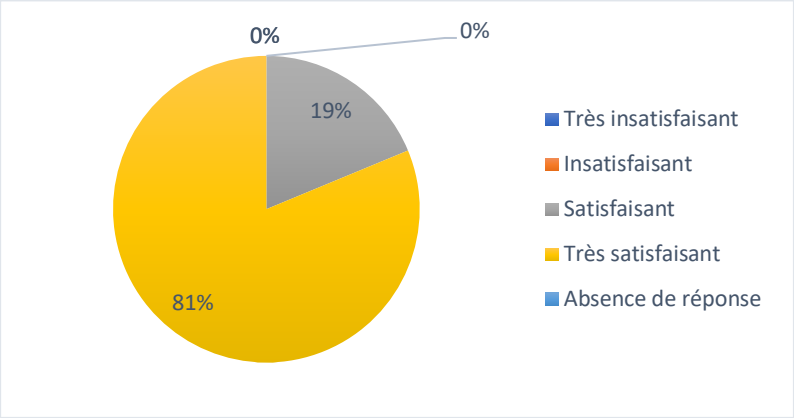


Commentaire(s) :

- *Lieu agréable, temps de restauration conviviaux*
- *Je n'ai pas apprécié le repas*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

5) Sur les 16 personnes interrogées, 81% ont jugé **les horaires et le rythme** très satisfaisants et 19% les ont jugés satisfaisants.



4. Les effets du dispositif de formation

1) Voici une synthèse des **effets directs et indirects**, évoqués par les participants, à l'issue de la formation :

- Une meilleure connaissance de certains collègues et une découverte d'autres, une cohésion d'équipe renforcée (8/16)

- Un temps de partage bénéfique (5/16)

- Une valise de bonnes pratiques et une valorisation du ''travail ensemble'' (1/16)

- Une valorisation de chacun (1/16)

- Impulsion d'une dynamique positive (2/16)

- Une journée agréable, loin du lieu de travail et du quotidien professionnel (2/16)

- De la bonne humeur et de l'optimiste (3/16), une re-motivation (2/16)

- De la bienveillance (1/16)

1 personne n'a pas apporté de réponse à cette question.

2) Les **besoins actuels** à l'issue de la formation, en résumé :

- D'avoir des journées/rencontres de ce type plus régulièrement, de renouveler (10/16)

- De la souplesse et une meilleure gestion du temps (1/16)

3 participants n'ont pas apporté de réponse à cette question.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

5. Ressentis à la fin de la formation

Parmi une **palette de ressentis**, nous avons demandé aux participants d'en choisir 2 à 3 qui représentaient leur état à la fin de la formation.
Parmi les réponses obtenues, voici les différents ressentis évoqués :

- **12** se sont sentis **"satisfaits"**
- **7** se sont sentis **"optimistes"**
- **4** se sont sentis **"confiants"**
- **3** se sont sentis **"prudents"**
- **3** se sont sentis **"joyeux"**
- **2** se sont sentis **"intéressés"**

Les autres ressentis évoqués (*une seule fois chacun*) : élogieux, méditatif, déterminé, modeste, heureux, concentré

6. Remarques et suggestions éventuelles pour améliorer la formation

Voici les réponses données par les participants, notées tel quel :

- *Intervenir en formation au travail en équipe au sein d'une équipe de service social est un réel challenge. Notre essence professionnelle + la communication d'anticiper à gérer les conflits, de diagnostiquer un fonctionnement d'équipe et de se positionner dans un environnement professionnel complexe. Mais cette fois, il s'agit de nous au sein de cette équipe et seule la qualité de la formation et la compétence des intervenants nous a permis à aller de l'avant. Faire ce travail ensemble en dehors du cadre habituel de travail et dans un lieu plus ludique est essentiel.*
- *Non, la formation était adaptée*
- *Moins de jeux de rôles, des groupes plus petits*
- *Formation de qualité, le choix d'un lieu extra muros est judicieux, serait à refaire 2X l'an*
- *Entre les membres de l'équipe j'ai le sentiment que les relations sont bonnes et détendues. Le management reste quelque fois rigide et crispant c'est dommage*
- *Les relations entre collègues sont sympathiques et légères*
- *Formatrice très compétente et professionnelle qui a su amener le groupe à une certaine sérénité*

6 personnes n'ont pas apporté de réponse à cette question.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

2.3 – Formation « Dynamique d'équipe et coopération »

1) Rappel du cadre de la formation

Architecture de la formation :
- 1 format court : 1 jour (7 heures pour une journée entière)
- 1 cycle complet : 12 jours (soit 84 heures de formation)

Objectifs généraux :

- Mieux communiquer entre eux et faire vivre une dynamique d'équipe positive
- Anticiper et gérer les conflits internes
- Auto diagnostiquer les difficultés et les opportunités au sein de l'équipe et de leur environnement
- Se positionner dans un environnement professionnel complexe

Zoom sur la participation : 2 groupes ont pris part à cette formation (1 groupe de 30 participants et 1 groupe de 14 participants)

2) L'évaluation de la formation

1. Les attentes vis-à-vis de la formation

Voici **une synthèse des attentes** évoquées par les participants :

- Partager en convivialité avec les collègues, échanger et apprendre à mieux se connaitre (13 participants/44)

- Se déconnecter et passer un bon moment, loin du quotidien professionnel, hors du lieu de travail (15/44)

- Renforcer la cohésion d'équipe

- Pas d'attentes mais un peu d'appréhension (2/44)

- Pas d'attentes, simplement de découvrir (4/44)

- Pas d'attentes car pas d'informations sur le contenu de la journée (1/44)

- Avoir des apports sur les notions de cohésion d'équipe (2/44)

- Trouver une dynamique positive au sein de l'équipe (1/44)

- Avoir des outils et des pistes pour mieux travailler en équipe (2/44), développer le sens coopératif (2/44), et améliorer la communication (4/44)

- S'enrichir de nouveaux outils (1/44)

- Du temps pour analyser ses pratiques (1/44)

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- *''Avoir des documents type pour coordonner un projet avec plusieurs partenaires''* (1/44)

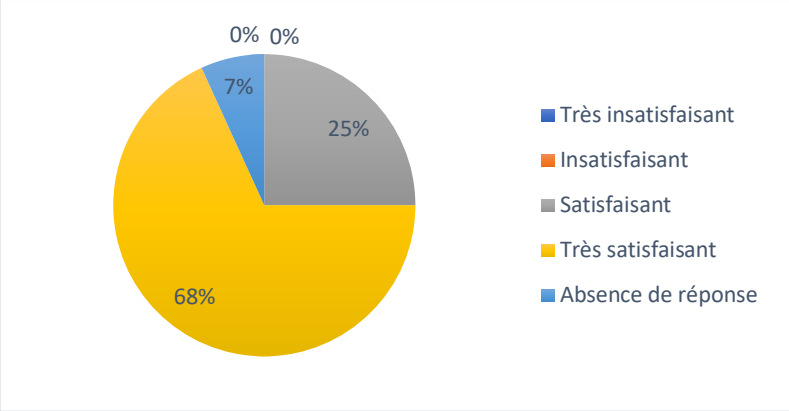
- *''Améliorer la mise en place de nos projets''* (1/44)

- *''Faciliter les échanges lors de réunions multipartites. Fluidifier les relations dans les travaux de groupe et en équipe''* (1/44)

- *''Besoin pour les animations''* (1/44)

2. La satisfaction des attentes

Sur les 44 personnes interrogées, 68% ont jugé **la formation** très satisfaisante et 25% l'ont jugée satisfaisante par rapport aux attentes établies.



En quoi les attentes ont été satisfaites, en résumé :

- La qualité de l'animation, bienveillante et ludique, le choix des supports et des animations (16/44)

- Des échanges bénéfiques et une meilleure connaissance des collègues (15/44)

- Un cadre de formation bienveillant, convivial, dans la ''légèreté'', la ''détente'', la ''bonne ambiance'' et le respect de chacun (13/44)

- La formation a bien répondu aux attentes établies au départ (7/44)

- Des apports théoriques, méthodologiques, des jeux et des clés de compréhension (4/44)

- Découverte et mutualisation des compétences (1/44)

- Aller au bout de ce que je soutiens (1/44)

- Apports sur le plan humain et professionnel (1/44)

- Découverte l'escape game (1/44)

- Surpasser ma timidité (1/44)

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

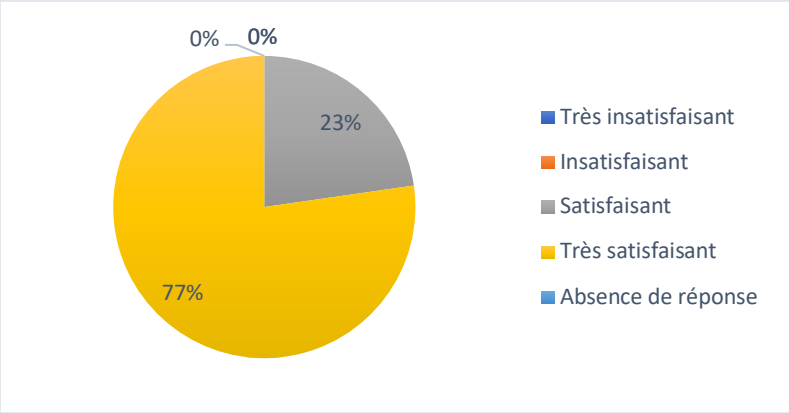
- Réussir à se déconnecter et penser à soi (1/44)

- Des apports vis-à-vis de la communication pour faciliter la coopération (1/44)

6 personnes n'ont pas apporté de réponse à cette question.

3. Les appréciations spécifiques

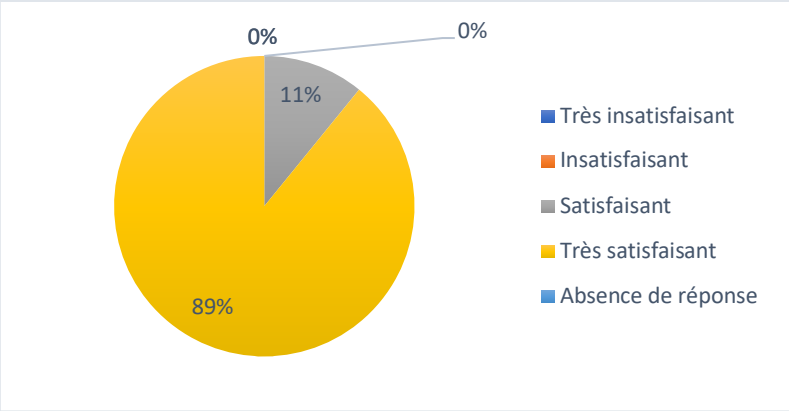
1) Sur les 44 personnes interrogées, 77% ont jugé **les méthodes pédagogiques employées** très satisfaisantes et 23% les ont jugés satisfaisantes.



Commentaire(s) :

- *Un intervenant qui connait déjà l'équipe*
- *Outils diversifiés*
- *Souriante et bonne humeur*
- *J'aurais aimé qu'on sorte plus souvent*
- *J'apprécie les méthodes actives !*

2) Sur les 44 personnes interrogées, 89% ont jugé **l'animation** très satisfaisante et 11% l'ont jugé satisfaisante.



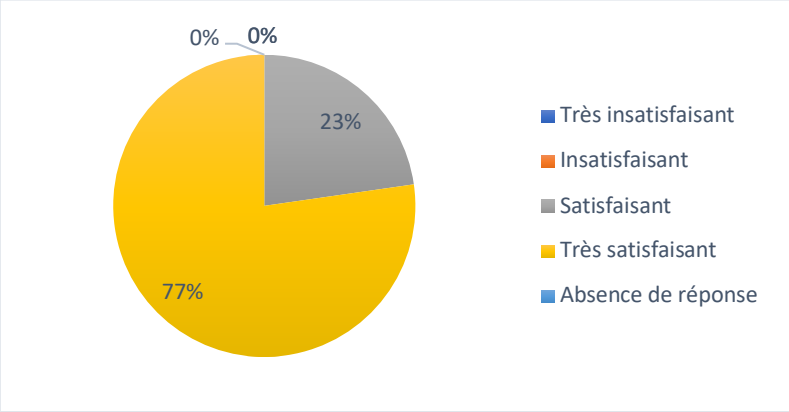
Commentaire(s) :

- *Positive, bienveillante*
- *Très bonne organisation*
- *Innovante et attractive*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- *Rythme excellent*

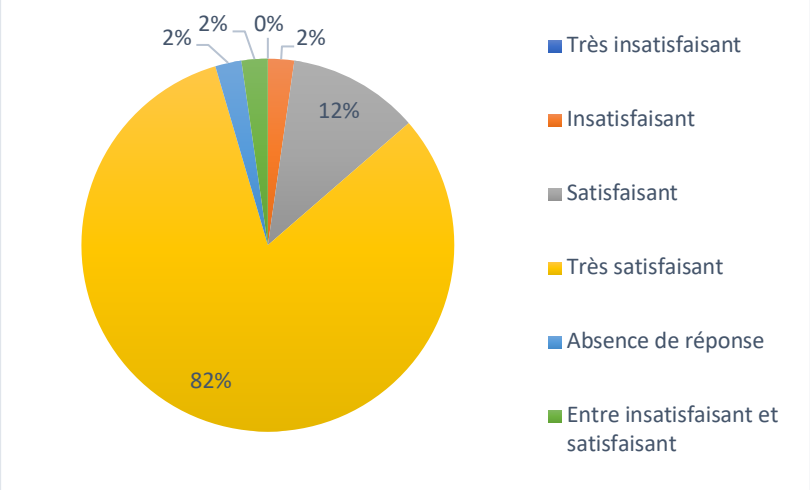
3) Sur les 44 personnes interrogées, 77% ont jugé **les supports et les documents utilisés** satisfaisants et 23% les ont jugés très satisfaisants.



Commentaire(s) :

- *L'intervention est d'autant plus adaptée*
- *Le jeu était compliqué en 1ère découverte*
- *Enrichissant*
- *Des outils réutilisables*

4) Sur les 44 personnes interrogées, 82% ont jugé **le cadre matériel** très satisfaisant et 12% l'ont jugé satisfaisant.

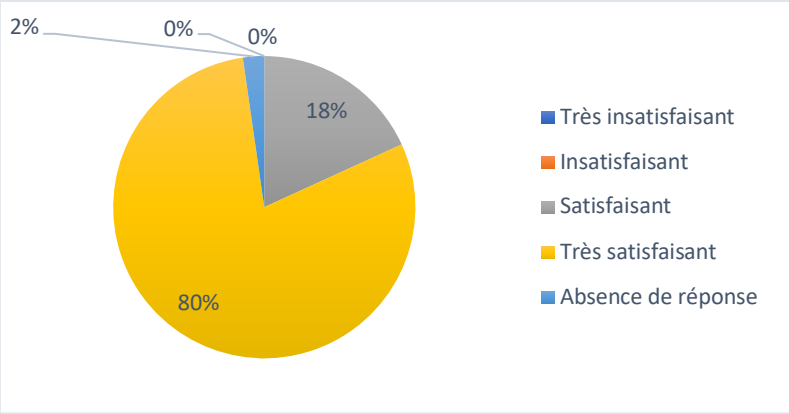


Commentaire(s) :

- *Insatisfaisant (repas)*
- *Le cadre est top, le repas l'est moins*
- *Très bon cadre apaisant et bien équipé*
- *Chez nous*
- *Un lieu autre que le lieu de travail aurait été un plus*

5) Sur les 44 personnes interrogées, 80% ont jugé **les horaires et le rythme** très satisfaisants et 18% les ont jugés satisfaisants.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€



Commentaire(s) :

- *La journée est très vite passée*
- *Rythmé adapté*
- *Plus de pauses ! Démarrage trop tôt*
- *Adaptés…*

4. Les effets du dispositif de formation

1) Voici une synthèse des **effets directs et indirects**, évoqués par les participants, à l'issue de la formation :

- A permis de mieux connaitre certains collègues et de se rapprocher encore davantage de certains, de renforcer la cohésion de groupe (18/44)
- Un renforcement de la cohésion de groupe et de l'entraide (5/44)
- De partager, se retrouver, passer un bon moment tous ensemble, dans la convivialité, les rires et la bienveillance (8/44)
- Besoin de plus de journées de ce type (2/44)
- Moment de détente (2/44), de ressource (1/44), de sérénité (1/44)
- De la réflexion induite par les jeux proposés (1/44)
- De la bonne humeur (1/44) et la joie de se voir (1/44)
- De renforcer la dynamique de cohésion (1/44), qui va permettre de mieux mener nos projets (1/44)
- De très bons souvenirs (1/44)
- Une prise de conscience collective et le besoin de continuer à communiquer (1/44)
- Rappel de la culture professionnelle en lien avec le social et des axes d'amélioration au quotidien (1/44)
- Des outils, méthodes et références communes qui permettent d'éclairer la situation (6/44)
- Reste la mise en pratique des acquis de la formation (2/44)
- L'envie de faire plein de projets collaboratifs (1/44)

4 personnes n'ont pas apporté de réponse à cette question.

2) Les **besoins actuels** à l'issue de la formation, en résumé :

- D'avoir plus de journées comme celles-ci (9/44)
- De situations moins tendues, de plus de temps d'échanges informels et de plus de liberté de ne pas faire (1/44)
- De repos (2/44) et de temps (1/44)

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- Plus de sérénité, plus de temps dans mon quotidien professionnel (1/44)
- De paix et de respect (1/44)
- De continuer comme maintenant (1/44)
- Plus de temps pour pouvoir plus facilement intégrer les autres dans le travail quotidien (1/44)
- D'un accompagnement individuel (1/44)
- Une sortie à l'extérieur avec 1 coach expérimenté pour nous ancrer dans la nature : vivre ce moment entre collègues (1/44)
- De sortir du cadre habituel du travail plus souvent, d'alléger son esprit, de sortir plus souvent d'une forme de gravité (1/44)
- De prendre du temps pour soi et relativiser (1/44)
- De plus de légèreté, le droit à la déconnexion (1/44)
- De retrouver au quotidien ce sentiment (1/44)
- D'une suite sur la délégation et le management (1/44)
- Une formation technique sur le retroplanning (1/44)
- Développer davantage les relations extérieures pour plus de synergie (1/44)
- Rencontrer d'autres porteurs de projets pour échanger sur des bonnes pratiques (1/44)

3 participants ont indiqué n'avoir besoin de rien sur le moment.
13 participants n'ont pas apporté de réponse à cette question.

5. Ressentis à la fin de la formation

Parmi une **palette de ressentis**, nous avons demandé aux participants d'en choisir 2 à 3 qui représentaient leur état à la fin de la formation.
Parmi les réponses obtenues, voici les différents ressentis évoqués :

- **23** se sont sentis **"satisfaits"**
- **13** se sont sentis **''joyeux''**
- **16** se sont sentis **''heureux''**
- **8** se sont sentis **"optimistes''**
- **7** se sont sentis **''confiants''**
- **7** se sont sentis **"intéressés"**
- **5** se sont sentis **''soulagés''**
- **3** se sont sentis **"méditatifs"**
- **2** se sont sentis **''prudents''**
- **2** se sont sentis **''perplexes''**
- **2** se sont sentis **''concentrés''**
- **2** se sont sentis **''exténués''**
- **2** se sont sentis **''déterminés''**

Les autres ressentis évoqués (*une seule fois chacun*) : élogieux, intimidé, en ébullition, malicieux, supérieur, modeste, envieux,

2 participants n'ont pas donné de réponse à cette question.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

6. Remarques et suggestions éventuelles pour améliorer la formation

Voici les réponses données par les participants, notées tel quel :

- *Le jeu de l'ange gardien m'a mise en difficulté, comme je ne connaissais pas la personne*
- *Pouvoir se placer par affinité et se mélanger = équilibre et découverte. Quelque chose de mobile, dehors !*
- *A renouveler fréquemment*
- *Ne rien changer*
- *L'animation, les ateliers sont bien, diversifier les menus (ne pas prendre toujours végétarien)*
- *Formation au top. Merci*
- *Restez comme vous êtes*
- *C'est un plaisir d'être accompagné par Caroline*
- *Rien en particulier, le rythme de la journée était bon mais le repas était trop copieux*
- *Ponctuer la journée d'une promenade en groupe*
- *Merci !*
- *Tout était très satisfaisant*
- *Faire + de jeux de rôle*
- *Escape game trop complexe, mais l'idée est bonne. Proposer une activité plus accessible*
- *Merci pour cette belle journée et de la souplesse dans le rythme*
- *Proposer des jeux moins difficiles pour la coopération*
- *Merci beaucoup. Très enrichissante !*
- *Merci pour votre patience*
- *Plus de partage d'expériences car c'est du concret*
- *Les échanges ont été riche et bien utiles, merci !*

4 participants n'avaient aucune remarque ou suggestion à faire.

18 participants n'ont pas apporté de réponse à cette question.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

3. Les formations à destination de publics spécifiques

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

3.1 – Formation « Communication bienveillante » - Animateurs nature

1) En préambule

Architecture de la formation : 14 heures de formation (réparties sur 2 jours)

Objectifs généraux :

- Apprendre à créer un rapport propice à un échange
- Découvrir l'importance de l'écoute active et de la reformulation
- Identifier les différentes attitudes possibles face à une interpellation et apprendre à entrer en relation de manière appropriée au contexte et à a personne
- Se sensibiliser à la communication non violente
- Comprendre les bases du langage factuel et du langage émotionnel
- Faire la distinction entre demande et exigence
- Augmenter sa capacité d'adaptation et sa réactivité face aux enjeux et aux situations professionnelles sources de tensions ou de conflits
- Trouver de nouveaux leviers pour communiquer (sans fuir, ni agresser, ni manipuler, …)

Zoom sur la participation : 9 participants

2) L'évaluation de la formation

1. Les attentes vis-à-vis de la formation

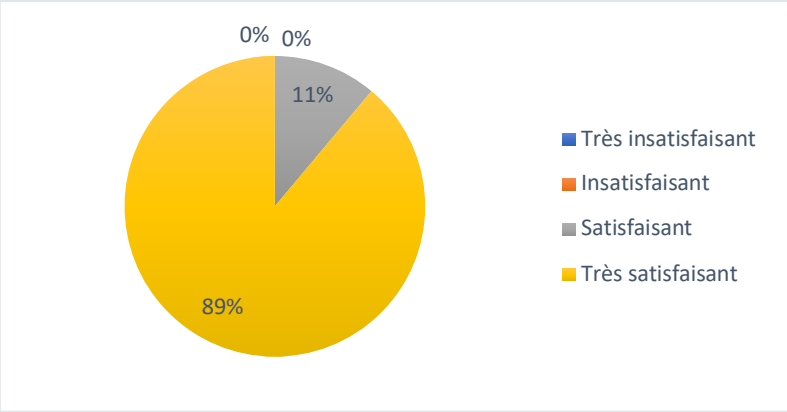
Les attentes évoquées par les participants étaient diverses et multiples.
Voici leurs attentes, notées tel quel :

- *Outils de communication non violente en situation de stress*
- *Pouvoir communiquer de tout avec tous. Je me suis laisse parler par cette formation, je ne m'étais pas forcément donné d'objectifs précis.*
- *Aider la fluidité de la communication au sein de l'association. Découvrir des outils pour aider à communiquer dans la bienveillance.*
- *A la base aucune, j'attendais de voir. Je n'avais pas demandé de formation sur le sujet.*
- *Afficher le degré de problèmes dans l'équipe pédagogique*
- *Aucune. Je me demandais ce que j'allais apprendre*
- *La communication entre salariés et administrateurs*
- *Cadre de travail claire au départ pour cadrer objectifs*
- *Obtenir de nouveaux outils de communication, apprendre de nouvelles choses, de nouveaux concepts. Mieux comprendre / analyse la communication*

2. La satisfaction des attentes

Sur les 9 personnes interrogées, 89% ont jugé **la formation** très satisfaisante et 11% l'ont jugée satisfaisante.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

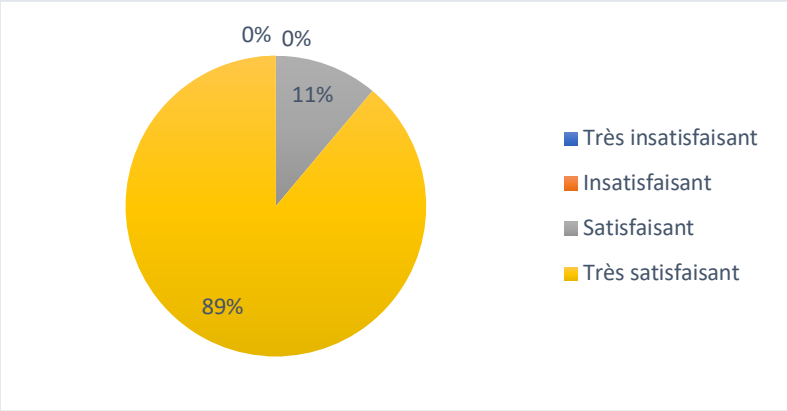


En quoi les attentes ont été satisfaites :

- *Répartition entre théorie et pratique. Les sujets abordés. Le cadre posé.*
- *Beaucoup d'outils donnés. Reconnue dans énormément de points évoqués*
- *La formation a répondu à mes attentes, elle a donné une base commune à l'ensemble de l'équipe pour faciliter le vivre ensemble ainsi que les conflits entre enfants.*
- *Je n'avais pas d'attentes mais j'ai été ravie de la formation en tous points. Ça a été une agréable surprise*
- *Rencontre avec l'équipe en poste*
- *Apport technique très intéressant sans être lourd, petits ateliers pratiques, bonne dynamique de groupe, bonne mise en confiance, bienveillance*
- *Connaitre les profils de chacun*
- *Comprendre qui nous sommes, comment nous fonctionnons et que chacun a sa carte du monde qui implique une autre vision des faits. Pour communiquer faire en sorte de trouver le dénominateur commun. Cela ne correspondait pas à mes attentes de base mais la formation a été très satisfaisante. Merci.*
- *Pas mal de nouveaux concepts théoriques qui ont été mise en pratique. Des concepts et des cas concrets adaptés au milieu professionnel et aux problématiques rencontrées*

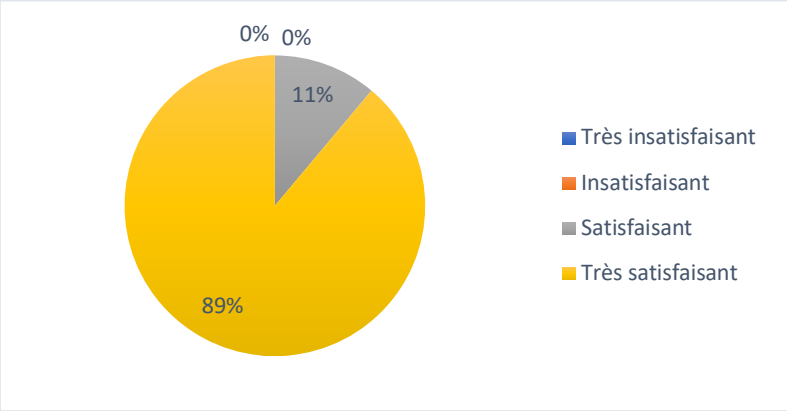
3. Les appréciations spécifiques

1) Sur les 9 personnes interrogées, 89% ont jugé **les méthodes pédagogiques employées** très satisfaisantes et 11% les ont jugés satisfaisantes.



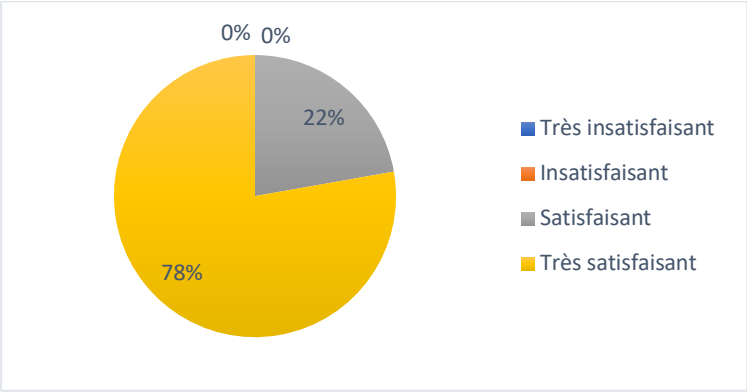
Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

2) Sur les 9 personnes interrogées, 89% ont jugé **l'animation** très satisfaisante et 11% l'a jugée satisfaisante.



Commentaire(s) :
Aucun commentaire n'a été fait.

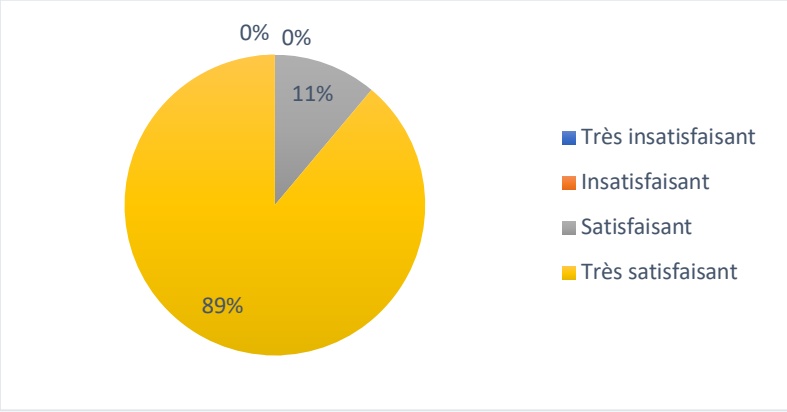
3) Sur les 9 personnes interrogées, 78% ont jugé **les supports et les documents utilisés** très satisfaisants et 22% les ont jugés satisfaisants.



Commentaire(s) :

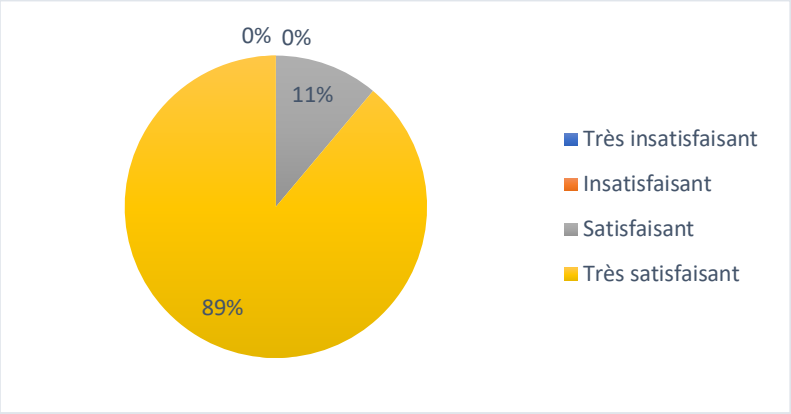
- *Photocopies noir et blanc auraient suffis mais c'est du détail ☺*

4) Sur les 9 personnes interrogées, 89% ont jugé **le cadre matériel** très satisfaisant et 11% l'ont jugé satisfaisant.



Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

5) Sur les 9 personnes interrogées, 89% ont jugé **les horaires et le rythme** très satisfaisants et 11% les ont jugés satisfaisants.



4. Les effets du dispositif de formation

1) Les **effets directs et indirects** évoqués à l'issue de la formation, évoqués par les participants, notés tel quel :

- *Effets directs : connaissance sur les profils de personnalité, prise de recul par rapport à son fonctionnement individuel, moment convivial équipe et bureau (association) ; Effets indirects : apprendre à mieux se connaitre dans l'équipe, boite à outils commune, volonté commune de mieux se comprendre.*
- *A court terme, l'envie de mettre les éléments en pratique, à long terme essayer au maximum d'utiliser tout cela. Je repars avec le sourire et une grande motivation !*
- *Effets directs : cohésion de l'équipe, petite bulle d'oxygène dans le quotidien de travail. Outils CNV. Reformulation → utilisation immédiate ; Effets indirects : j'espère que cette formation permettra de fluidifier la communication et ainsi d'éviter que des conflits ne prennent trop d'ampleur*
- *Des outils et une approche plus posée et plus méthodologique (moins impulsive). J'espère pouvoir adapter mon langage pour paraitre moins brute.*
- *Meilleure connaissance du fonctionnement de l'équipe, satisfaction de voir que l'équipe ''va bien''*
- *Très apprécié de connaitre un peu mieux les collègues, partir avec des techniques à mettre en application (à essayer, petit à petit, CNV)*
- *Effet direct : savoir mieux réagir avec les autres ; effet indirect : réfléchir avant de parler*
- *Une des clés pour chercher à mieux comprendre les autres et moi pour être dans une communication constructive et non violente.*
- *De nouvelles notions (effet direct) à approfondir et à pratiquer dans le quotidien (effet indirect). Beaucoup de curiosité et d'envie d'aller plus loin.*

2) Les **besoins actuels** à l'issue de la formation, rapportés tel quel :

- *Je ne sais pas, peut-être une médiation entre le bureau et les salariés. Je n'en suis pas complétement sure cependant. Peut-être entre la directrice et les autres salariés*
- *Expérimentation, prise de recul, étude de cas*
- *De temps, de pratique et de sommeil pour assimiler tout (ou déjà une partie) du contenu de cette formation*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- *Pour l'instant, voir la suite du travail*
- *Du temps et de la pratique personnelle*
- *De mieux m'exprimer en groupe. De pouvoir exposer mes idées plus facilement*
- *Appliquer aux cas de tous les jours, perso, puis avec enfants / collègues et administrateurs puis formation approfondie*
- *De tester ces concepts dans des situations réelles pour voir le potentiel et les limites et évaluer ensuite les besoins associés*

1 participant n'a pas donné de réponse.

5. L'apport des sessions sur les compétences

Il a été demandé aux participants **d'évaluer leurs compétences sur 10 pour chaque objectif** avant et après la thématique qui l'abordait.

1) Voici **les évolutions indiquées par les participants** concernant l'objectif **''Créer un rapport propice à un échange (enfants à partir de 7/8 ans)''** :

Avant	Après
8/10	8/10
7/10	8/10
Absence de réponse	Absence de réponse
6/10	8/10
6/10	8/10
4/10	7/10
3/10	7/10
5/10	8/10

2) Voici **les évolutions indiquées par les participants** concernant l'objectif **''Entrer en relation de manière appropriée au contexte et à la personne''** :

Avant	Après
7/10	8/10
5/10	7/10
Absence de réponse	Absence de réponse
6/10	8/10

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

5/10	7/10
4/10	7/10
5/10	7/10
5/10	7/10

3) Voici **les évolutions indiquées par les participants** concernant l'objectif **''Utiliser la communication non violente''** :

Avant	Après
7/10	8/10
6/10	8/10
Absence de réponse	Absence de réponse
6/10	8/10
6/10	7/10
3/10	7/10
5/10	8/10
5/10	7/10

4) Voici **les évolutions indiquées par les participants** concernant l'objectif **''S'adapter et réagir face aux enjeux et aux situations professionnelles sources de tensions ou de conflits''** :

Avant	Après
Absence de réponse	Absence de réponse
5/10	7/10
Absence de réponse	Absence de réponse
6/10	8/10
2/10	3/10
4/10	7/10
3/10	6/10
4/10	8/10

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

6. Ressentis à la fin de la formation

Parmi une **palette de ressentis**, nous avons demandé aux participants d'en choisir 2 à 3 qui représentaient leur état à la fin de la formation.
Parmi les réponses obtenues, voici les différents ressentis évoqués :

- **7** se sont sentis **"satisfaits"**
- **5** se sont sentis **"intéressés"**
- **3** se sont sentis **"optimistes"**
- **2** se sont sentis **"déterminés"**

Les autres ressentis évoqués (*une seule fois chacun*) : heureux, modeste, supérieur, heureux, prudent, joyeux

7. Remarques et suggestions éventuelles pour améliorer la formation

Voici les réponses données par les participants, notées tel quel :

- *Le document parait très gros mais c'est dû à l'impression, pareil pour la pagination.*
- *Merci à vous. Très bonne formation et très utile pour moi. J'espère vous revoir pour une éventuelle future formation*
- *Paginer le livret (petite blague uniquement pour remplir quelques lignes)*
- *Une suite pourrait être intéressante. Merci en tout cas.*
- *Rien de particulier à noter. Bonne intervention de l'animatrice qui a su écouter et répondre aux différentes demandes.*
- *Personne qui connait très bien son sujet, très agréable, souriante*
- *Très structurés et équilibres entre pratique et théorie. Expliciter avant formation les objectifs pour se projeter dedans*
- *Merci !*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

3.2 – Formation aux pratiques de l'animation et à la gestion de groupe – animation nature

1) En préambule

Architecture de la formation : 9 modules d'une demi-journée et 3 modules de renforcement

Objectifs généraux :

- Apprendre aux participants à identifier les conditions nécessaires pour la coopération interindividuelle ou en groupe
- Savoir reconnaitre les freins à la coopération

Zoom sur les participants : 6 participants ont pris part à cette formation

2) L'évaluation de la formation

1. Les attentes vis-à-vis de la formation

Voici **les attentes** évoquées par les participants, rapportées tel quel :

- *Exprimer mes besoins et ressentis à l'équipe. Échanger autour des difficultés que je pouvais rencontrer dans mon quotidien professionnel. Écouter et entendre les retours des autres collègues. Écouter et entendre les difficultés et problématiques que mes collègues ont pu rencontrer. Trouver des solutions / pistes de réflexion ensemble*
- *Échange collectif de solutions autour de problématiques concrètes au travail.*
- *Communiquer et analyser les différents projets du Moulin. Sortir la tête du guidon*
- *Créer et valoriser des échanges concrets sur notre pratique d'animateurs. Avoir des apports théoriques et des outils concrets*
- *Partage d'expériences. Zone d'échanges (ressentis, outils, …). Amélioration de certaines de mes pratiques / habitudes*
- *Des conseils, de l'écoute, de la pratique et des outils pour avancer, nous aider*

2. La satisfaction des attentes

Sur les 6 personnes interrogées, 4 ont jugé **la formation** très satisfaisante et 2 l'ont jugée satisfaisante.

En quoi les attentes ont été satisfaites :

- *Échanges/feedbacks, possibilité de s'exprimer librement, aucun jugement / atmosphère de confiance, secret professionnel*
- *Les mises en situation, l'apport théorique, le comité restreint*
- *On a eu de l'espace pour s'exprimer de manière bienveillante. Le contenu s'adaptait à nous en tant que groupe et aussi à nous individuellement avec notre état d'esprit et nos sentiments*
- *Échange riche entre les participants. Animatrice à l'écoute et ayant des apports cohérents et enrichissants. Outils cohérents. Méthode adaptée*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- *Mes attentes sont atteintes. En plus on a pu aborder une variété de sujets auxquels je n'aurais pas pensé (ça a été très riche)*
- *Les ateliers pratiques ont été très formateurs, les temps d'échanges, de parole et de conseils étaient bien répartis*

3. Les appréciations spécifiques

1) Sur les 6 personnes interrogées, 4 ont jugé **les méthodes pédagogiques employées** très satisfaisantes et 2 les ont jugés satisfaisantes.

Commentaire(s) :
- *Attendre son tour pour parler c'est dur ! ;)*
- *Varié et adapté*

2) Sur les 6 personnes interrogées, 5 ont jugé **l'animation** très satisfaisante et 1 l'a jugée satisfaisante.
Commentaires :
- *Super*
- *Très adaptable aux conditions du jour*

3) Sur les 6 personnes interrogées, 3 ont jugé **les supports et les documents utilisés** très satisfaisants et 3 les ont jugés satisfaisants.

Commentaire(s):
- *Apports théoriques très enrichissants*
- *Nombreux et utiles*

4) Sur les 6 personnes interrogées, 3 ont jugé **le cadre matériel** très satisfaisant et 3 l'ont jugé satisfaisant.

Aucun commentaire n'a été fait.

5) Sur les 6 personnes interrogées, 4 ont jugé **les horaires et le rythme** très satisfaisants, 1 les a jugé entre insatisfaisants et satisfaisants et 1 les a jugés insatisfaisants.

Commentaire(s) :
- *J'ai dû partir à chaque fois à 15H30 pour de l'animation*
- *Adapté*
- *A partir du printemps, nous sommes dans le ''rush'' des animations donc pas évident*

4. Les effets du dispositif de formation

1) Les **effets directs et indirects** évoqués par les participants à l'issue de la formation, notés tel quel :

- *Directs = mettre des mots sur des maux et soulager son inconscient ! Indirects = prise de recul, gagner en maturité, prendre confiance dans son positionnement professionnel*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- *Se remettre en question, prendre le temps d'échanger, lieu de secret professionnel. Je repars avec des connaissances sur les gens, l'humain*
- *J'analyse plus ma pratique, je prends encore plus de recul. Je me comprends mieux et je comprends mieux les autres*
- *Bagage théorique. Analyse concrète de terrain.*
- *Des outils d'animation. Une sensibilisation à des théories de développement de l'enfant, la gestion des émotions, gestion de conflit, … La confiance envers l'équipe.*
- *Rapprochement de l'équipe, de la bienveillance, des changements dans mes pratiques*

2) Les **besoins actuels** à l'issue de la formation, rapportés tel quel :

- *Aborder la notion du perfectionnisme et du lâcher prise. Savoir mener un projet de A à Z, en passant par les objectifs, description, phase budget, partenaires, …*
- *Gestion de projet, lieu de confiance, connaitre les nouveaux arrivants*
- *De garder un endroit où on peut parler en toute sécurité*
- *Continuer l'échange*
- *Être plus pertinent sur la gestion de projet (je nage pour le moment)*
- *Après un été d'animation, j'ai remarqué que de plus en plus d'enfants n'arrivent pas / plus à s'écouter, trop individuel et cela a bien fatigué l'équipe d'animateurs. Quels outils pourrions-nous mettre en place ?*

5. Ressentis à la fin de la formation

Parmi une **palette de ressentis**, nous avons demandé aux participants d'en choisir 2 à 3 qui représentaient leur état à la fin de la formation.
Parmi les réponses obtenues, voici les différents ressentis évoqués :

- **3** se sont sentis **"satisfaits"**
- **3** se sont sentis **"optimistes''**
- **2** se sont sentis **"anxieux"** → (une personne a précisé : ''pour la suite'')
- **2** se sont sentis **"déterminés''**
- **2** se sont sentis **''méditatifs''**

Les autres ressentis évoqués (*une seule fois chacun*) : soupçonneux et intéressé

6. Remarques et suggestions éventuelles pour améliorer la formation

Voici les réponses données par les participants, notées tel quel :

- *Passer par des mises en scène autour des situations concrètes rencontrées. CNV !! + des apports théoriques qui peuvent compléter la pratique. Rester à l'écoute du temps de parole de chacun, bonne présence, juste distance !*
- *Merci pour tous les apports*
- *Continuer d'être à l'écoute*
- *Continuer à mettre les stagiaires en pratique sur des sujets concrets, jeux de rôle pour éviter de se mettre en mauvaise posture, mal à l'aise*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

3.3 – Enrichissement de la pratique professionnelle – insertion vers l'emploi

1) Rappel du cadre de la formation

Architecture de la formation : 8 séances de 3 heures, soit 24 heures au total.

Objectifs généraux :

- Prendre du recul et analyser les situations professionnelles tendues
- Enrichissement de la pratique professionnelle
- Travailler les échanges et la transversalité

Zoom sur les participants :
1 groupe de 7 personnes et 1 groupe de 10 personnes a pris part à cette formation.

2) L'évaluation de la formation

1. Les attentes vis-à-vis de la formation

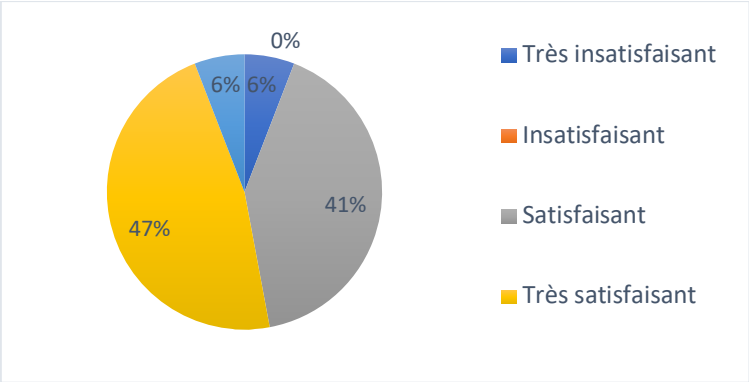
Les attentes évoquées par les participants étaient diverses et multiples. Voici une synthèse des réponses obtenues :

- **La majorité** des participants (15) attendait de pouvoir s'exprimer, d'échanger, de partager avec les autres et la formatrice sur les situations, souvent vécues comme difficiles, rencontrées dans leur quotidien professionnel. Ils espéraient pouvoir s'enrichir de ces échanges et d'y trouver des leviers et de nouveaux axes de travail.
- **4 participants** évoquent le besoin d'avoir des apports théoriques pour :
  - Éclairer leur posture et pratique professionnelle et ce notamment dans la relation d'aide
  - Appréhender les situations complexe

1 participant n'avait pas d'attentes particulières
1 participant évoque avoir participé à cette formation par ''curiosité professionnelle''

2. La satisfaction des attentes

Sur les 17 personnes interrogées, 47% ont jugé **la formation** très satisfaisante et 41% l'ont jugée satisfaisante.



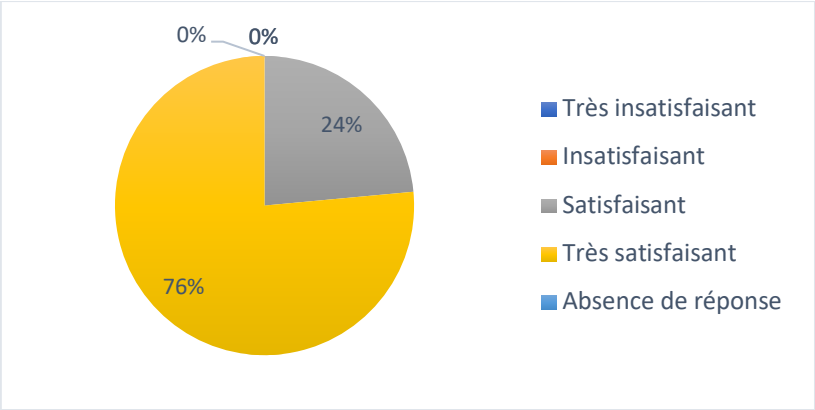
Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

En quoi les attentes ont été satisfaites :

- *L'animatrice a permis l'émergence d'une dynamique de groupe et de travail positive. Nous avons pu aborder différentes situations et analyse ensemble nos pratiques. Cela nous a permis d'avoir des pistes de réflexions et des outils de travail. L'animatrice nous a apporté différents éléments théoriques intéressants et utilisables dans nos pratiques.*
- *J'ai appris beaucoup sur moi-même et sur le métier*
- *Prise de recul. Reprise des difficultés que je rencontre et qui sont à mettre en lien avec ma posture …*
- *Je suis très satisfaite de l'animation. Déborah a une bonne connaissance de notre public et cœur de métier. Elle apporte à la fois son savoir théorique, son professionnalisme tout en faisant preuve de souplesse dans la méthode utilisée (co-développement).*
- *Retours et apports théoriques qui m'ont aidé à modifier et / ou adapter ma posture pour effectuer mes missions de manière plus sereine*
- *Le codev a permis d'ajuster ma posture, mieux comprendre certains enjeux dans la relation d'aide ainsi que les mécanismes qui en découlent.*
- *Nos échanges d'expérience, cependant d'avoir parlé de certaines problématiques liées aux collègues*
- *Permet de sortir de notre activité quotidienne et d'aborder des problématiques qui ne peuvent être traitées en interne*
- *Des échanges à partir de pistes professionnelles diverses et variées*
- *M'a permis de comprendre certaines personnes que je sais et m'a permis de prendre du recul sur certaines situations*
- *A répondu aux attentes*
- *Démantèlement d'une situation particulièrement complexe aussi bien avec un salarié en insertion qu'avec un encadrant technique d'insertion*
- *Pour avoir des pistes afin de modifier mon comportement, ma prise de recul pour essayer de mieux accompagner et comprendre les salariés*
- *Satisfaisant dans l'échange de parole et l'écoute*

3. Les appréciations spécifiques

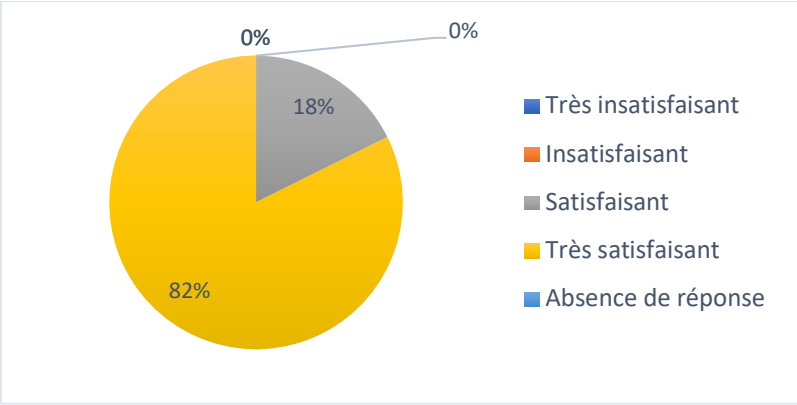
1) Sur les 17 personnes interrogées, 76% ont jugé **les méthodes pédagogiques employées** très satisfaisantes et 24% les ont jugées satisfaisantes.



Commentaire(s) : *Éléments théoriques et pratiques* - *Parole libre*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

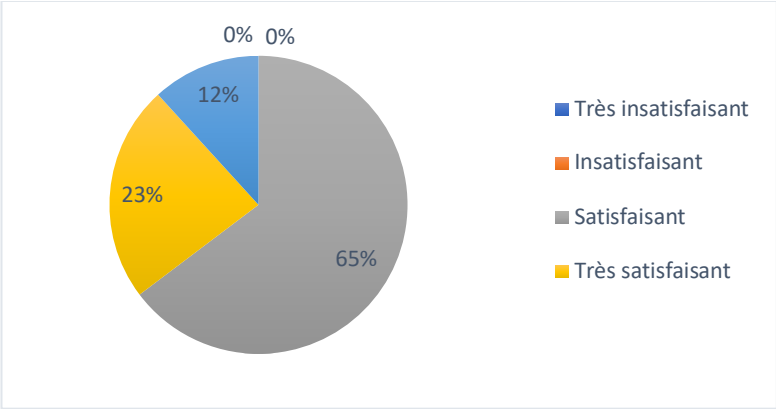
2) Sur les 17 personnes interrogées, 82% ont jugé **l'animation** très satisfaisante et 18% l'ont jugée satisfaisante.



Commentaire(s) :

- *Merci pour la souplesse et l'adaptation car nous étions un groupe très discipliné*

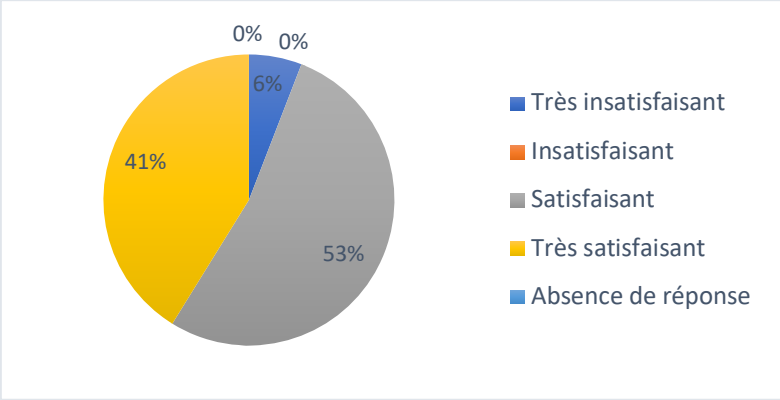
3) Sur les 17 personnes interrogées, 65% ont jugé **les supports et les documents utilisés** satisfaisants et 23% les ont jugés très satisfaisants.



Commentaire(s) :

- *Merci pour les supports écrits et pour la séance de méditation*

4) Sur les 17 personnes interrogées, 53% ont jugé **le cadre matériel** satisfaisant et 41% l'ont jugé très satisfaisant.

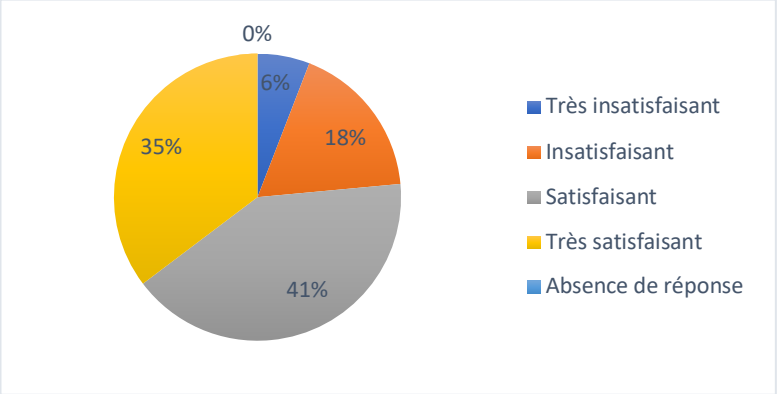


Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

Commentaire(s) :

- *Moment de convivialité sympa*

5) Sur les 17 personnes interrogées, 41% ont jugé **les horaires et le rythme** satisfaisants et 35% les ont jugés très satisfaisants.



Commentaire(s) :

- *Horaires et rythmes adaptés*

4. Les effets du dispositif de formation

1) Les **effets directs et indirects** évoqués par les participants à l'issue de la formation :

- **4 participants** mettent en avant les espaces de discussion ouverts qui ont permis d'échanger sur certaines situations professionnelles rencontrées et de partager sur ces dernières, ce qui a notamment permis d'y trouver des ressources et leviers pour y faire face

- **7 participants** évoquent que ces échanges ont aussi permis de renforcer les liens entre collègues (pour ceux venant d'une même structure), de mieux les connaître, de favoriser la confiance entre eux et en l'équipe et que cela a même pu contribuer à diminuer quelques tensions existantes

- **4 participants** ont identifié une meilleure capacité à se distancier et à prendre du recul à l'issue de la formation

- **4 participants** mettent en avant les bénéfices d'outils et de techniques théoriques apportés par la formatrice

- **1 participant** évoque qu'il y a des effets directs sur des situations actuelles et indirects sur le long terme

- **1 participant** met en avant que la formation lui a permis de gagner en patience et à se protéger des émotions des autres

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- **1 participant** évoque que cela lui a permis d'avoir une meilleure conscience des enjeux et une meilleure capacité à identifier les problèmes et donc à les anticiper

- **1 participant** estime que la formation lui a permis de ''repartir sur une base plus sereine''

2) Les **besoins actuels** à l'issue de la formation, rapportés tel quel :

- *Poursuivre l'analyse de la pratique.*
- *D'un autre ''Atelier de codéveloppement'' pour 2023. C'est une petite parenthèse qui fait du bien, un beau moment de partage, et d'échange.*
- *Ce travail ne peut se faire que de manière continue, de poursuivre me parait donc indispensable.*
- *De continuer le groupe d'analyse de pratique que je considère indispensable dans nos métiers*
- *Des échanges réguliers avec des collègues d'autres structures, des formations + en lien avec mes missions*
- *Le contexte de travail est très difficile, ce temps accordé permet une mise à distance. Il me semble pertinent de maintenir cette formation.*
- *Que la formation soit reconduite*
- *Un psychologue salarié*
- *Appliquer ce que l'on a appris, et continuer à acquérir de l'expérience dans mon métier*
- *Rien de particulier*
- *De sérénité lorsque le quotidien retrouvera son rythme d'avant*
- *D'une situation stable*
- *De stabilité et de reconnaissance*

5. Remarques et suggestions éventuelles pour améliorer la formation

Les réponses des participants, notées tel quel :

- *Merci Déborah pour ton soutien, ton écoute, ton professionnalisme. J'ai l'impression que nous avons pu évoluer ensemble dans le cadre de ce groupe. Merci pour ta souplesse et ton adaptabilité. C'était un souffle d'air pour moi.*
- *Systématisation*
- *Aménager horaire et lieu de rencontre. Espacer les séances*
- *La planification et la cadence*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

3.4 – Formation « Prendre soin de soi pour mieux prendre soin des autres » - Secteur hospitalier

1) Rappel du cadre de la formation

Architecture de la formation :

- Session de 3 jours (2 jours + 1).
- Soit 4 groupes au total.

Objectifs généraux :

- Identifier les origines et les mécanismes du stress et comprendre comment il impacte les agents au quotidien
- Augmenter leur capacité d'adaptation et leur réactivité face aux enjeux et aux situations professionnelles stressantes
- Apprendre à prendre du recul dans les moments de ''surchauffe'', de risque de débordement émotionnel ou de découragement
- Trouver de nouveaux leviers pour s'apaiser sans fuir, ni agresser, ni manipuler
- Prendre soin de leur bien-être au travail

Zoom sur la participation : 1 groupe de 14 participants, 1 groupe de 13 participants, 1 groupe de 13 et 1 groupe de 12 participants, soit **52 personnes** au total.

2) L'évaluation de la formation

1. Les attentes vis-à-vis de la formation

Voici **une synthèse** des attentes des participants **:**

- Avoir des outils/des clés/des méthodes pour soin de soi, prendre soin des autres pour faire face aux problématiques et difficultés rencontrées dans le quotidien professionnel (26/52)

- Apprendre à gérer le stress (7/52), l'agressivité (1/52) et la colère (1/52)

- Lâcher prise et avoir des pistes pour se sentir mieux, s'écouter, reconnaitre ses limites, se préserver et pour réussir à prendre davantage de recul (12/52)

- Partager sur les expériences de chacun avec les autres participants et réfléchir collectivement à comment surmonter certaines difficultés rencontrées (5/52)

- Avoir plus de confiance en soi (1/52)

- Avoir de l'aide (1/52)

- Redynamiser et avoir des rappels de certaines connaissances déjà transmises (4/52) et apprendre de nouvelles choses (2/52)

- Une journée soft loin du quotidien professionnel pour penser à soi (3/52)

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

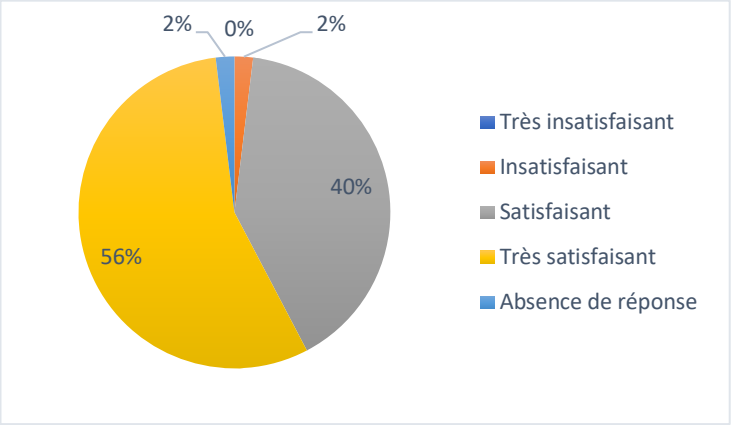
- Se décharger de la pression du quotidien (1/52)

- Améliorer son bien être personnel et professionnel (3/52)
- Trouver des solutions pour gérer les émotions (1/52)

- Pas d'attentes particulières (3/52)

2. La satisfaction des attentes

Sur les 52 personnes interrogées, 56% ont jugé **la formation** très satisfaisante et 40% l'ont jugée satisfaisante par rapport aux attentes établies.



En quoi les attentes ont été satisfaites :

- Des outils, techniques et pistes donnés (21/52) : pour gérer le stress, pour s'apaiser/méditer, se canaliser et prendre soin de soin, pour comprendre l'autre et les émotions, pour analyser les situations rencontrées

- Les échanges et le partage entre les participants qui ont été riches et bénéfiques (14/52)

- L'impact positif du formateur / de la formatrice (8/52)

- Des exercices, jeux et cas pratiques proposés (7/52)

- Un nom de formation peut être à revoir : *''On y apprend plutôt à gérer sa relation à l'autre pour nous protéger et maintenir un bon échange/serein.''* (1/52), *''j'ai plutôt trouvé que la formation s'orientait vers ''comment faire pour que les autres se sentent mieux''* (1/52)

- De nouvelles notions abordées et des rappels de certaines (1/52)

- La formation était : dynamique (1/52) ; claire, divertissante, très agréable (2/52) et intéressante (4/52)

- Formation complète (1/52), dense et avec beaucoup d'informations reçus (3/52)

- Bonne dynamique et ambiance au niveau du groupe (2/52)

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- Contenu différent de ce qui était attendu mais très intéressant quand même (1/52)

- Doutes sur le fait de pouvoir mettre en pratique par la suite (1/52)
- Un travail déjà fait en amont pour prendre soin de soi (1/52)

- Une formation qui a permis de s'éloigner du travail et de rencontrer de nouvelles personnes (1/52), de se sentir plus détendu (1/52)

- Surprenant car au départ cela tournait autour du stress (1/52)

- Formation satisfaisante par rapport à l'animation et à la notion de prendre soin de soi mais *''insatisfaisant en ce qui concerne la dimension spécifique aux patients hospitalisés''* (un approfondissement aurait été le bienvenu) (1/52)

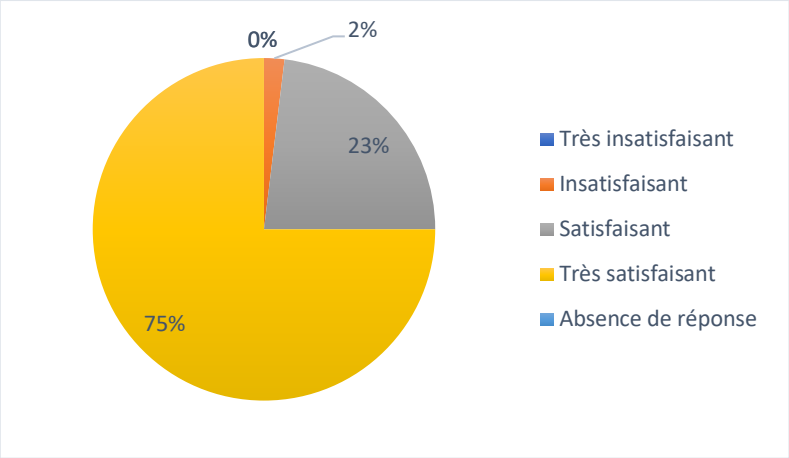
- Les thèmes abordés ont été bien développés (1/52)

- Des éléments à mettre en application par la suite (1/52)

1 participant n'a pas donné de réponse à cette question.

3. Les appréciations spécifiques

1) Sur les 52 personnes interrogées, 75% ont jugé **les méthodes pédagogiques employées** très satisfaisantes et 23% les ont jugées satisfaisantes.



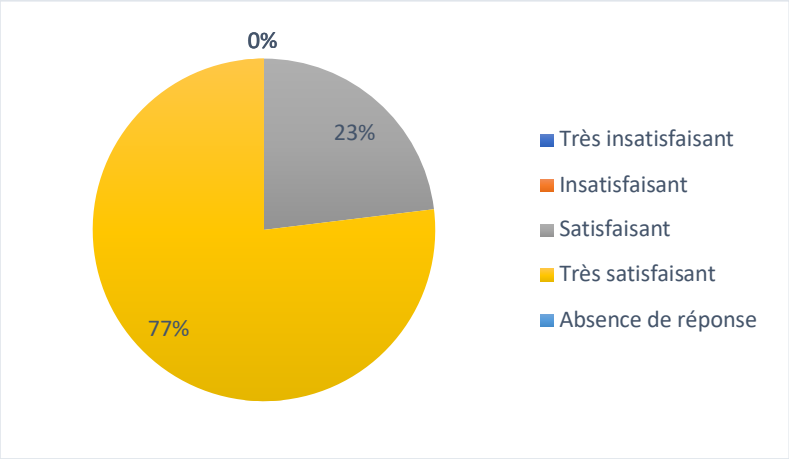
Commentaire(s) :

- *Une méthode de formation dynamique entre théorie, pratique et étude de cas, ça bouge, c'est fluide*
- *Pas de ''forcisme'', selon votre volonté*
- *Ateliers ludiques*
- *Théorique, interactif, atelier VARIÉ !*
- *Guillaume a été très ouvert et authentique*
- *La méthode est claire est compréhensible*
- *À mon rythme*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- *Très bon formateur. Bien clair, qui prend le temps*

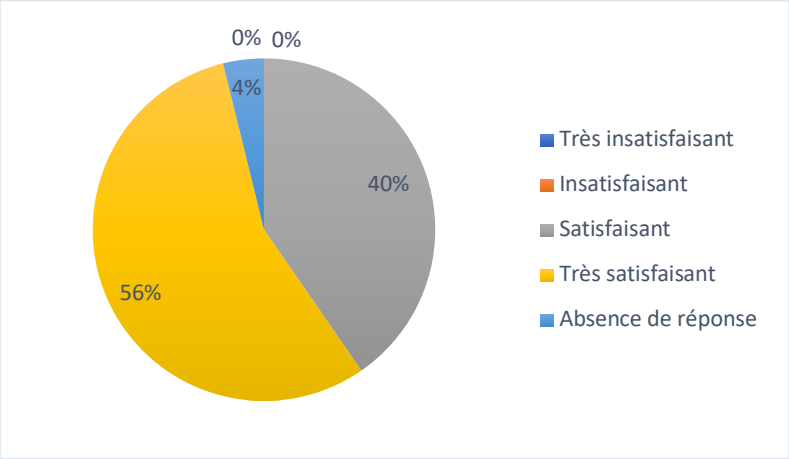
2) Sur les 52 personnes interrogées, 77% ont jugé **l'animation** très satisfaisante et 23% l'ont jugée satisfaisante.



Commentaire(s) :

- *Adapté aux besoins de chacun*
- *Temps de parole de chacun respecté*
- *Parfait*
- *Les ateliers pratiques*
- *Bonne formatrice*
- *Un peu plus d'action interactive*
- *Un peu plus de dynamisme (jeu + attractif)*
- *Animateur sait très bien organiser la formation*
- *Dynamique*

3) Sur les 52 personnes interrogées, 56% ont jugé **les supports et les documents utilisés** très satisfaisants et 40% les ont jugés satisfaisants.

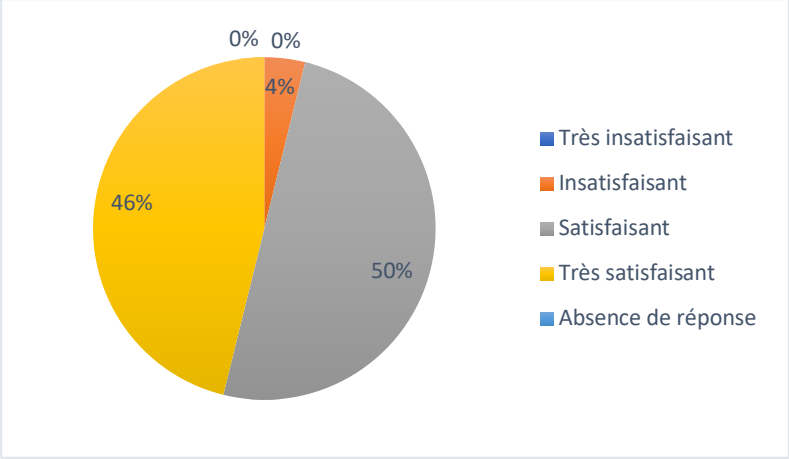


Commentaire(s) :

- *Cahier complet avec l'ensemble des outils utilisés*
- *Compréhensible*
- *Bon support → diapo clair*
- *Attractif, jolis*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

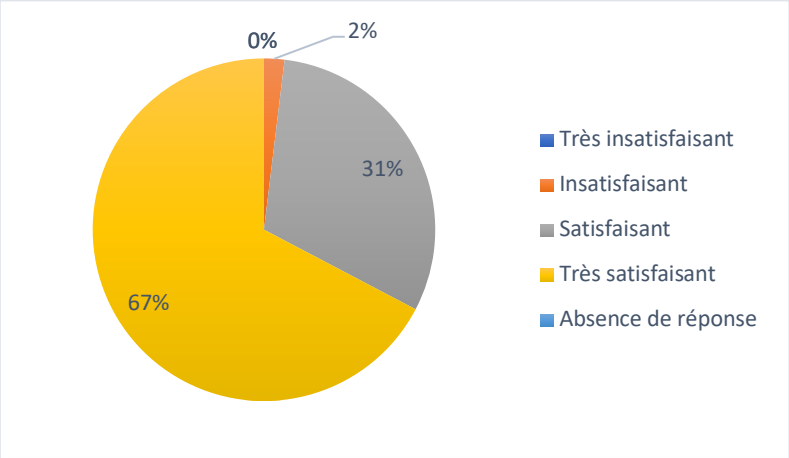
4) Sur les 52 personnes interrogées, 50% ont jugé **le cadre matériel** satisfaisant et 46% l'ont jugé très satisfaisant.



Commentaire(s) :

- *Lieu agréable et propre. Juste 1 toilette pour 15 = quelques bouchons à la pause*
- *Salle non climatisée et très chaude -> entraine des difficultés à se concentrer*
- *Chaleur et bruit*
- *RAS*
- *Salle au calme*

5) Sur les 52 personnes interrogées, 67% ont jugé **les horaires et le rythme** très satisfaisants et 31% les ont jugés satisfaisants.



Commentaire(s) :

- *Pourrait commencer un peu plus tôt pour finir plus tôt*
- *Rythme parfait pas de stress*
- *Adaptés à mes demandes*
- *C'est un petit peu long en fin de séance*
- *8H30 - 16H30 : mieux adapté*
- *Horaire justement bien*
- *On aimerait avoir plus de pauses l'après-midi*
- *Trop long l'après-midi*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- *Finir un peu plus tôt si possible (faire sur 4 jours)*

4. Les effets du dispositif de formation

1) Voici une synthèse des **effets directs et indirects**, évoqués par les participants, à l'issue de la formation :

- Repartir avec des connaissances, des outils, des techniques et des exercices qui permettent de mieux prendre soin de soi mais qui aident également dans la relation à l'autre (32/52)

- Des échanges et du partage en groupe qui ont été bénéfiques (6/52)

- Une meilleure connaissance des collègues (3/52)

- Un questionnement personnel sur les manières de faire (3/52)

- Détendu/e et apaisé/e (3/52)

- Des effets positifs (2/52)

- La formation permet de mieux se connaitre soi-même (2/52), de prendre davantage de recul (3/52)

- Des aides pour la vie professionnelle mais également personnelle (2/52)

- La connaissance de plein de bonnes choses (2/52)

- L'envie de proposer mieux à ses interlocuteurs (1/52)

- Une parenthèse calme et sereine (1/52)

- Plus de confiance (1/52) et plus à l'aise (1/52)

- La relaxation a pu être moins utile que d'autres techniques présentées (1/52)

- Apprendre à ne pas culpabiliser quand ça ne va pas et à ne pas tout prendre à cœur (1/52)

2 participants n'ont pas apporté de réponse à cette question.

2) Les **besoins actuels** à l'issue de la formation, en résumé :

- D'avoir régulièrement des formations de ce type (6/52)

- De plus de temps pour soi (7/52) et de lâcher prise (1/52)

- D'avoir plus d'échanges entre collègues (5/52)

- D'appliquer et de pratiquer ce qui a été vu dans la formation (5/52)
- De la reconnaissance (4/52)

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- D'être à l'écoute de soi (2/52)

- Être plus écouté/e dans sa vie professionnelle (2/52)

- D'apprendre à prendre les choses avec plus de légèreté (1/52) et à être moins touché/e par certaines situations (1/52)

- D'avoir une vision différente de certaines situations (1/52)

- De moins de stress (1/52)

- De beaucoup de travail sur moi (1/52)

- D'être écouté (1/52), rassuré et entouré (1/52)

- De la théorie et une méthodologie d'analyse (1/52)

- De moyens et du matériel (1/52)

- Que l'ensemble du personnel soit formé, également les supérieurs (1/52)

- Regagner la confiance et la motivation du personnel (1/52)

- Évacuer colère et la tristesse sur les conditions professionnelles qui se dégradent de plus en plus (1/52)

- De gagner en sérénité en service (1/52)

- D'intégrer au sein de l'établissement du personnel type sophrologue (1/52)

- Du temps et de l'agent (1/52)

5. Sentiment d'être mieux armé/e ou non pour communiquer et prendre soin de soi au quotidien

- 32 participants ont répondu ***''oui''***
  - → 10 ont précisé qu'il ne reste plus qu'à mettre en pratique
  - → 1 a précisé *''à voir à long terme''*
  - → 2 ont précisé que c'est grâce aux échanges, aux exercices pratiques et aux différents outils proposés
  - → 1 a précisé *''cette formation m'a permis d'avoir le déclic''*
  - → 1 a précisé *''maintenant il faut savoir prendre le temps''*
  - → 2 ont précisé que la formation leur a permis d'être plus détendu
  - → 1 a précisé *''je me sens mieux pour prendre soin de moi, prendre un temps pour moi''*

- 5 participants ont répondu ***''un peu mieux''***
  - → 1 a précisé *''mais c'est un travail de longue haleine''*

- 1 participant a répondu ***''en tout cas, j'ai découvert des ''outils'' pour prendre mieux soin de moi''***

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- 1 participant à répondu ***''Oui et non. Des outils à disposition mais trouver les bons moments pour le faire''***

- 1 participant a répondu ***''il faudra apprendre à pratiquer''***

- 1 participant a répondu ***''pas suffisamment''***

- 1 participant ***''légèrement, je ne trouve pas de difficultés à communiquer avec les personnes ouvertes, attentives et non agressives !''***

- 1 participant a répondu ***''à voir dans les semaines à venir''***

- 1 participant a répondu ***''je pense que oui…''***

1 personne n'a pas donné de réponse à cette question.

6. Ressentis à la fin de la formation

Parmi une **palette de ressentis**, nous avons demandé aux participants d'en choisir 2 à 3 qui représentaient leur état à la fin de la formation.
Parmi les réponses obtenues, voici les différents ressentis évoqués :

- **35** se sont sentis **''satisfaits''**
- **20** se sont sentis **''confiants''**
- **16** se sont sentis **''optimistes''**
- **15** se sont sentis **''intéressés''**
- **12** se sont sentis **''heureux''**
- **5** se sont sentis **''méditatifs''**
- **5** se sont sentis **''joyeux''**
- **4** se sont sentis **''déterminés''**
- **4** se sont sentis **''prudents''**
- **3** se sont sentis **''perplexes''**
- **2** se sont sentis **''soulagés''**

Les autres ressentis évoqués (*une seule fois chacun*) : modeste, enragé, effrayé (*''de l'avenir de l'hôpital''*), exténué, anxieux

7. Remarques et suggestions éventuelles pour améliorer la formation

Voici **une synthèse** des remarques et suggestions apportées par les participants :

- Renouveler la formation (9/52), notamment pour faire le point (1/52)

- Peut être modifier le nom de la formation qui amène plus de contenu sur comment communiquer et ne pas se trouver en conflit avec l'autre plutôt que sur le ''prendre soin de soi'' (2/52)

- Plus d'outils et d'ateliers (2/52), d'échanges verbaux (1/52) et de mises en situation (1/52)

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- Proposer la formation à toute l'équipe (1/52) mais aussi aux supérieurs hiérarchiques (2/52)

- Rien à modifier (3/52)

Les **autres suggestions et remarques**, rapportées tel quel :

- *L'alternance entre les différents sujets, tantôt moment calme, tantôt moment de discussion évitent l'ennui et rendent la formation rythmée et intéressante. Réduire le laps de temps entre les 2 premiers jours et le 3ème jour.*
- *Personnaliser davantage !!! Difficile de croire encore : prendre soin de soi pour prendre soin des autres quand on entend, écoute tout ça !! Dommage…*
- *Exercice pratique plutôt l'après-midi / Réflexions plutôt le matin*
- *Les intervenantes étaient à notre écoute. Nous avons eu droit à un petit massage qui m'a fait beaucoup de bien. Le groupe était attrayant et beaucoup d'échanges. Merci.*
- *Merci pour votre présence et votre gentillesse*
- *Fiche d'évaluation moins longue s'il vous plait, merci*
- *Proposer plus d'interventions aux patients et leur famille*
- *Formatrice à l'écoute de son auditoire*
- *Peut-être + d'infos sur le contenu avant l'inscription. Sinon RAS. Merci Barbara pour la douceur et la bienveillance*
- *Faire peut-être des ateliers un peu plus dynamiques (physiquement)*
- *Je pense que nous allons avoir 1 support écrit de la formation le dernier jour*
- *Les smileys ne sont pas adaptés au ressenti que nous pourrions avoir à la fin de cette formation (ex : horrifié, sous le coup de foudre, …)*
- *J'apprécie les viennoiseries ! Merci*
- *Trop de smileys désagréables ou inappropriés. Plus de pause. Merci pour les gâteaux et le thé !*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

3.5 – Formation « Faire croitre les pratiques d'entretien » - Secteur médicosocial

1) En préambule

Architecture de la formation : 2 jours de base puis 4 demi-journées de renforcement

Objectifs généraux :

- Comprendre l'intérêt de poser un cadre lors d'un entretien.
- Être en mesure de poser ce cadre.
- Maitriser les techniques d'écoute active et de reformulation.
- Savoir aborder un sujet sensible.
- Créer un espace permettant à chaque acteur de prendre sa place. Que l'acteur soit un parent ou un partenaire
- Trouver le juste positionnement
- Se sentir légitime face aux partenaires

Objectifs opérationnels : des familles et des professionnels qui ressortent grandi de leurs échanges, renforcement de la dynamique de coopération et de la coresponsabilité entre jeunes, familles et professionnels.

Zoom sur les participants : 22 personnes ont participé à cette formation

2) L'évaluation de la formation

1. Les attentes vis-à-vis de la formation

Les **attentes** des participants étaient majoritairement vis-à-vis des entretiens :

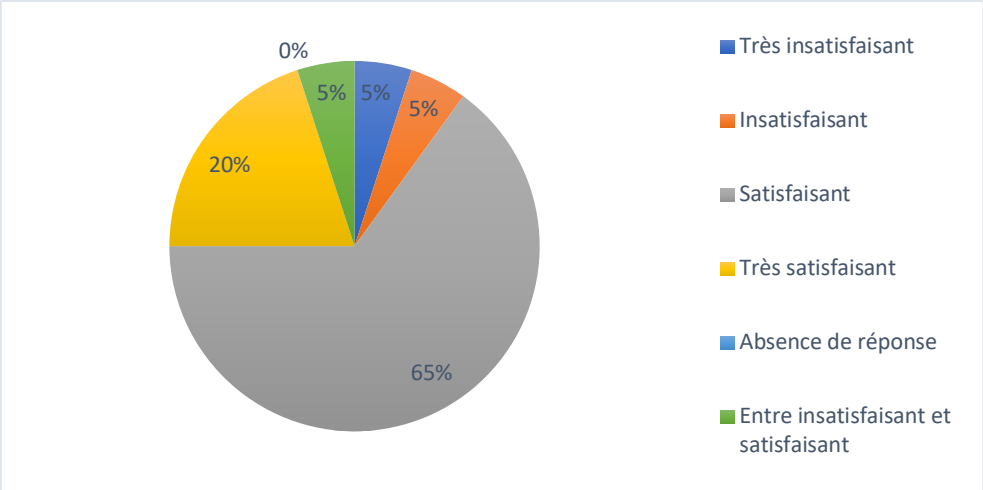
- Avoir un langage commun
- Savoir poser un cadre
- Avoir des outils afin d'éclaircir plusieurs points : préparer, débriefer, quelle posture adopter, quelles sont les bonnes questions à poser dans les situations difficiles
- Être au clair sur les différents types d'entretiens

Les **attentes** étaient également, pour la majorité, d'avoir des temps d'échanges, du recul et d'élaboration en équipe pluridisciplinaire : analyser, confronter et comparer les pratiques de chacun utilisée jusqu'ici.

2. La satisfaction des attentes

Sur les 20 personnes interrogées, 65% ont jugé **la formation** satisfaisante et 20% l'ont jugée très satisfaisante.

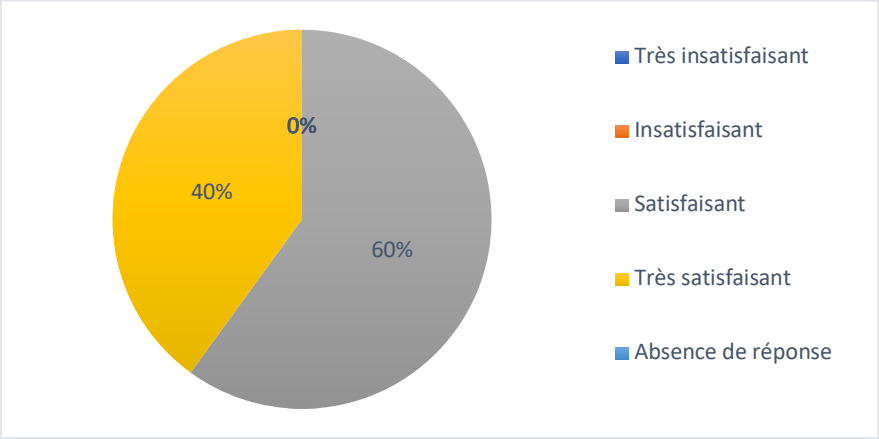
Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€



En quoi les attentes ont été satisfaites :
La majorité des participants ont apprécié les apports théoriques, les méthodes et les techniques d'entretien donnés ainsi que les outils découverts, qui permettent notamment des ajustements entre professionnels.
Un participant estime que les outils présentés sont plus ou moins exploitables au quotidien, un autre estime qu'il manquait de jeux de rôles et d'une grille d'observation.
La majorité évoque les échanges entre collègues et les réflexions collectives qui ont été riches et très bénéfiques.
Un participant évoque le format adaptatif de la formation qui est appréciable et un autre évoque le plus du support écrit qui est donné.

3. Les appréciations spécifiques

1) Sur les 20 personnes interrogées, 60% ont jugé **les méthodes pédagogiques employées** satisfaisantes et 40% les ont jugées très satisfaisantes.

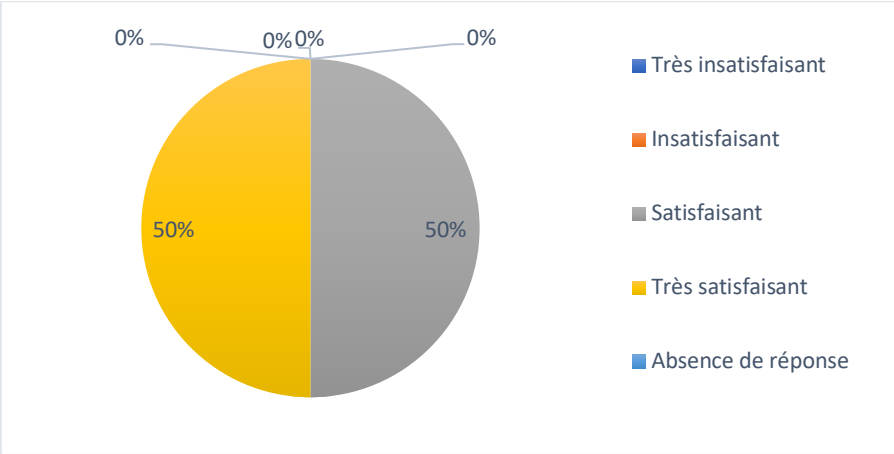


Commentaires :

- *''Théories puis exemples concrets''*
- *''De la mise en pratique aurait permis une assimilation plus intégrative''*
- *''J'ai beaucoup apprécié le champ laissé aux interactions dans le groupe''*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

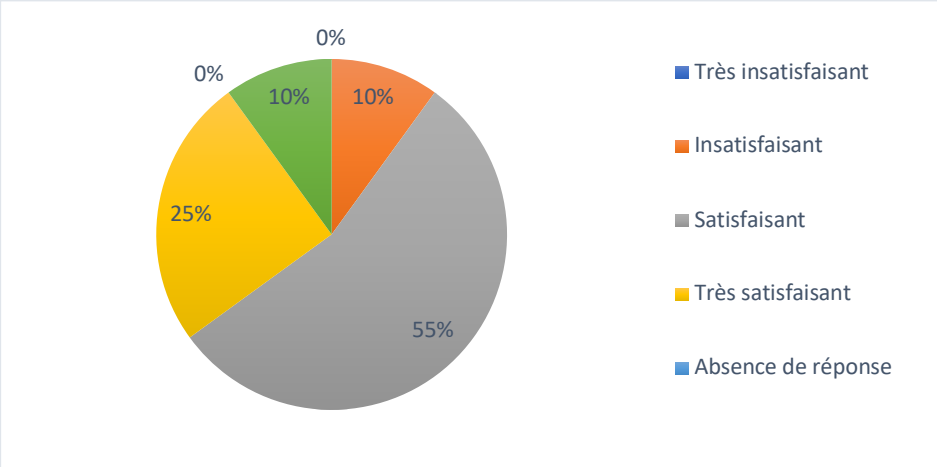
2) Sur les 20 personnes interrogées, 50% ont jugé **l'animation** très satisfaisante et 50% l'ont jugée satisfaisante.



Commentaires :

- *''Intervenant dynamique qui cherche à ce que chacun puisse avoir un espace pour s'exprimer''*
- *''Dynamique et bienveillant''*
- *''Tient compte de la présence de tous''*

3) Sur les 20 personnes interrogées, 55% ont jugé **les supports et les documents utilisés** satisfaisants et 25% les ont jugés très satisfaisants.

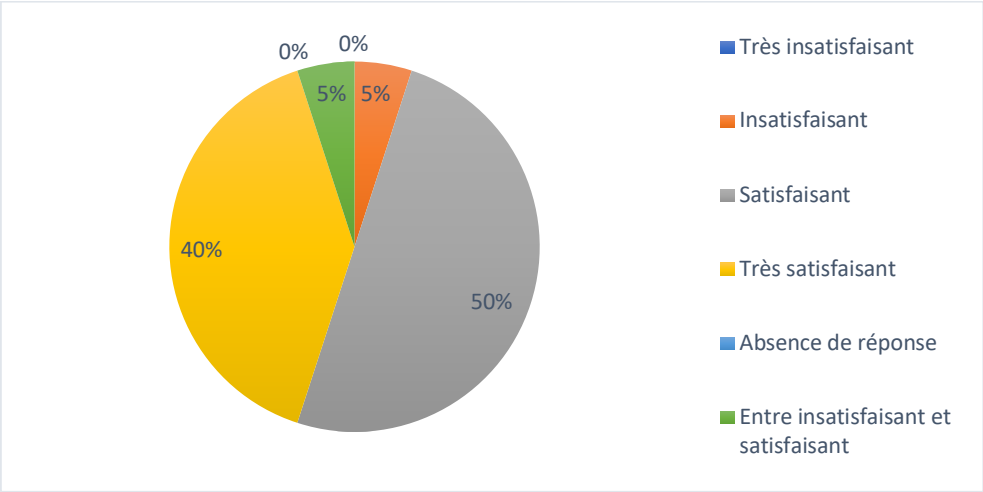


Commentaires :

- *''Des vidéos d'exposition de situations pourraient être un plus''*
- *''Pas ''d'expérimentation'' directe''*
- *''Textes parfois complexes à comprendre''*
- *''J'aurais aimé davantage de lectures, expériences et théories''*
- *''Clairs et en rapport avec la théorie des séances'''*
- *''Les documents reçus manquent d'images''*

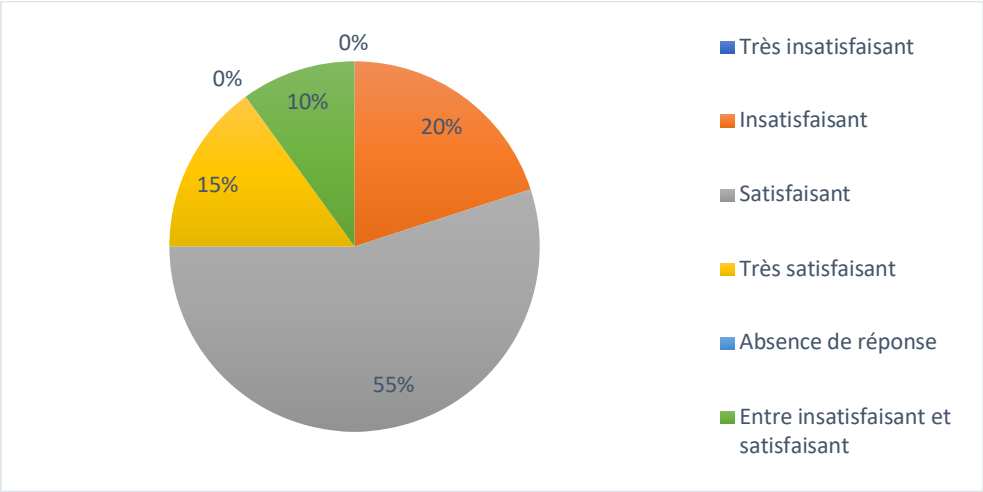
4) Sur les 20 personnes interrogées, 50% ont jugé **le cadre matériel** satisfaisant et 40% l'ont jugé très satisfaisant.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€



Aucun commentaire n'a été fait ici.

4) Sur les 20 personnes interrogées, 55% ont jugé **les horaires et le rythme** satisfaisant et 15% les ont jugés très satisfaisants.



Commentaires :

- *''L'après-midi, la concentration est plus compliquée''*
- *''Difficile de maintenir son attention aussi longtemps''*
- *''Je suis personnellement plus concentrée le matin, je trouvais les après-midis un peu longues''*
- *''Je préfère le début de journée pour une formation''*
- *''Difficulté lorsque cela tombe toujours sur le même jour car ce sont toujours les mêmes enfants qui n'ont pas de séance''*

4. Les effets du dispositif de formation

1) Les **effets directs et indirects** évoqués par les participants à l'issue de la formation :

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

Une majorité met en avant que la formation fût **intéressante** et évoquent les bénéfices **des concepts, des outils et des techniques d'entretien** présentés ainsi que des mises en situation proposées.

Une majorité évoque le rôle positif **des échanges entre collègues et des réflexions collectives** qui ont été riches et intéressants. Ces échanges ont également permis de faire du lien entre les concepts théoriques présentés et le quotidien professionnel. 2 participants mettent en avant que ces échanges ont permis de réfléchir collectivement sur des situations vécues comme compliquées.

1 participant évoque **le manque de jeux de rôles et d'une grille d'observation**.

1 participant met en avant le **format adaptatif de la formation**.

1 participant a eu le sentiment que cette formation n'était **pas suffisante pour les personnes les plus en difficulté pendant les entretiens**.

1 personne met en avant **le plus du support écrit** qui est donné.

Quelques commentaires, rapportés tel quel :

« J'ai pu découvrir de nouveaux outils dont je n'avais pas connaissance »
« Techniques d'entretien et outils qui ont été donnés »
« Pas qu'une seule méthode mais plusieurs »
« Échanges entre collègues et avec le formateur toujours riches »
« Les partages d'expériences étaient riches et nombreux »
« Discussions autour de situations concrètes »

2) Les **besoins actuels** à l'issue de la formation évoqués par les participants :

Parmi les besoins évoqués, la plupart des participants mettent en avant **le besoin d'approfondir certains aspects théoriques** et de **mettre en pratique** les concepts, les techniques et les outils donnés pendant la formation.

Quelques besoins, rapportés tel quel :

« D'applications concrètes des éléments auprès des familles »
« De pratiquer ! D'automatiser le recours aux différents outils abordés en fonction de la situation »
« D'approfondir certaines notions »
« Poursuivre ce travail »
« Certains points théoriques pourraient être approfondis car les concepts ont été abordés rapidement »

5. L'apport des sessions sur les compétences

Il a été demandé aux participants **d'évaluer leurs compétences sur 10 pour chaque objectif** avant et après la thématique qui l'abordait.

1) Voici les évolutions indiquées des participants concernant l'objectif **''Avoir des grilles de lecture partagées sur ce qui se joue en matière de communication''** :

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

Avant	Après
3/10	7/10
6/10	6/10
4/10	6/10
5/10	8/10
6/10	6/10
4/10	6/10
2/10	8/10
1/10	8/10
5/10	7/10
1/10	8/10
3/10	7/10
4/10	7/10
5/10	8/10
2/10	9/10
4/10	8/10
Absence de réponse	Absence de réponse
6/10	8/10
7/10	9/10
5/10	8/10
0/10	9/10

Les participants ont, en moyenne, amélioré leurs compétences pour cet objectif de **3,8 points**.

2) Voici les évolutions indiquées des participants concernant l'objectif **"Se familiariser avec les techniques d'écoute active"** :

Avant	Après
0/10	9/10
	9/10

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

6/10	8/10
8/10	8/10
6/10	Absence de réponse
Absence de réponse	8/10
4/10	9/10
8/10	8/10
5/10	8/10
6/10	9/10
9/10	8/10
7/10	7/10
6/10	7/10
0/10	9/10
5/10	6/10
3/10	7/10
7/10	8/10
7/10	8/10
8/10	7/10
7/10	8/10
8/10	

Les participants ont, en moyenne, amélioré leurs compétences pour cet objectif de **2,2 points**.
3) Voici les évolutions indiquées des participants concernant l'objectif **"Se familiariser avec les techniques de questionnement"** :

Avant	Après
7/10	8/10
5/10	7/10
7/10	8/10
6/10	8/10
5/10	7/10

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

4/10	8/10
4/10	8/10
0/10	7/10
5/10	7/10
7/10	8/10
8/10	9/10
5/10	7/10
Absence de réponse	Absence de réponse
5/10	8/10
8/10	9/10
4/10	8/10
6/10	9/10
6/10	7/10
5/10	8/10
0/10	9/10

Les participants ont, en moyenne, amélioré leurs compétences pour cet objectif de **2,8 points**.

4) Voici les évolutions indiquées des participants concernant l'objectif **''Avoir des outils qui enrichissent le dialogue et renforcent l'alliance''** :

Avant	Après
0/10	9/10
5/10	8/10
9/10	10/10
6/10	9/10
Absence de réponse	Absence de réponse
4/10	8/10
8/10	9/10
5/10	8/10

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

5/10	8/10
8/10	9/10
6/10	8/10
4/10	8/10
2/10	7/10
5/10	9/10
4/10	8/10
5/10	7/10
5/10	7/10
6/10	8/10
5/10	7/10
6/10	9/10

Les participants ont, en moyenne, amélioré leurs compétences pour cet objectif de **3,05 points**.

6. Ressentis à la fin de la formation

Parmi une **palette de ressentis**, nous avons demandé aux participants d'en choisir 2 à 3 qui représentaient leur état à la fin de la formation.
Parmi les réponses obtenues, voici les différents ressentis évoqués :

- **10** se sont sentis **"intéressés"**
- **10** se sont sentis **"satisfaits"**
- **6** se sont sentis **"optimistes''**
- **4** se sont sentis **"confiants"**
- **2** se sont sentis **"méditatifs"**
- **2** se sont sentis **"modestes''**
- **2** se sont sentis **''prudents''**

Parmi les **autres ressentis évoqués** : 1 participant a indiqué **''sous le coup de foudre''**, 1 participant a indiqué **''intimidé, en ébullition et envieux''**, 1 participant a indiqué **''exténué''** et 1 participant a indiqué **''motivé''**.

7. Remarques et suggestions éventuelles pour améliorer la formation

Voici les réponses données par quelques participants, notées tel quel :

« J'ai trouvé que certains thèmes abordés ou outils apportés allaient ''trop loin'' par rapport à nos pratiques quotidiennes, même s'ils m'ont intéressé !''
« De pauses plus longues pour pouvoir être plus concentrée »

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

« Vidéos pour expliciter certaines situations »
« Des mises en situation concrètes d'entretien »
« Plus de mise en pratique par rapport aux entretiens, pour avoir une analyse plus fine »
« Davantage sélectionner les outils aux types d'entretiens des équipes et aux équipes (non-thérapeutes). Réévaluer les objectifs en cours. »
« Certaines notions ont été abordées trop vite… Merci pour la disponibilité et le dynamisme »
« Ajouter 1 phrase de mise en application avant de ''sauter dans le grand bain'' (scénettes) »
« Une formation par laquelle devrait passer tous les ''pros'' du phare »
« Le contenu apporté est riche, avec différentes approches. Cependant, la multitude d'éléments permet-elle une application complète. Des mises en situation (jeu de rôle) pourraient être intéressantes »
« Je suis partante pour un feed-back ou un retour dans quelques semaines. Un grand merci au formateur pour son dynamisme et l'attention portée à chacun »
« 2 pauses »
« J'aimerai bien des mises en situation, des sketchs en plus pour utiliser ces outils, plus de jeux de rôles. J'aimerai poursuivre encore »
« Égayer les documents »

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

3.6 – Formation « Gestion des émotions » - Secteur militant/ONG

1) En préambule

Architecture du parcours : formation d'1 journée soit 7 heures de formation.

Objectifs généraux :

- Identifier ses émotions pour apprendre à s'en servir de façon constructive et utile
- Développer son intelligence émotionnelle et sa capacité de résilience
- Prendre du recul pour ne pas réagir trop vite et trop tôt
- Rétablir une relation à soi et aux autres plus sereine et apaisée
- Regagner en énergie et en motivation

Zoom sur la participation : 4 participants ont pris part à cette formation.

2) L'évaluation de la formation

1. Les attentes vis-à-vis de la formation

Les attentes évoquées par les participants étaient diverses et multiples.
Voici leurs attentes, notées tel quel :

- *De mieux gérer mes émotions au travail et plus largement dans la vie*
- *Avoir plus de ressources et d'outils pour gérer mes émotions*
- *Avoir des clés sur la manière de gérer / accueillir des émotions plus ou moins vives et les comprendre*
- *Avoir des conseils et des astuces pour mieux gérer certaines situations au travail et des pics émotionnels trop importants*

2. La satisfaction des attentes

Les 4 personnes interrogées ont jugé **la formation** très satisfaisante.

En quoi les attentes ont été satisfaites :

- *Ça a mis en lumière des situations que je ne dois plus accepter, avec des solutions pour y remédier*
- *A permis de faire le chemin des émotions et de mieux se comprendre. Outils donnés utiles. Formation complète et vivante. J'ai approfondi des choses que je connaissais déjà et j'aimerais aller encore plus loin*
- *Elle a répondu concrètement à mes attentes mais est allée au-delà, avec une vraie écoute / pédagogie et adaptation à ce que l'on vit en entreprise*
- *Elle a répondu à mes attentes et j'ai beaucoup apprécié le cadre de travail. Je me suis sentie à l'aise pour m'exprimer*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

3. Les appréciations spécifiques

1) Sur les 4 personnes interrogées, 3 ont jugé **les méthodes pédagogiques employées** très satisfaisantes et 1 les a jugées satisfaisantes.

Commentaire(s) :

- *Diverses*

2) Les 4 personnes interrogées ont jugé **l'animation** très satisfaisante.

Commentaire(s) :

- *Punchy*

3) Les 4 personnes interrogées ont jugé **les supports et les documents utilisés** très satisfaisants.

Commentaire(s) :

- *Très bien de ne pas avoir d'écrans*

4) Sur les 4 personnes interrogées, 4 ont jugé **le cadre matériel** très satisfaisant et 1 l'a jugé satisfaisant.

5) Sur les 4 personnes interrogées, 3 ont jugé **les horaires et le rythme** très satisfaisants et 1 les a jugés insatisfaisants.

Commentaire(s) :

- *Trop tôt le lundi pour celles et ceux qui ne vivent pas à Paris*
- *On pourrait en vouloir encore plus tellement c'est intéressant !*

4. Les effets du dispositif de formation

1) Les **effets directs et indirects** évoqués par les participants à l'issue de la formation, notés tel quel :

- *Des leviers pour agir. Envie de faire bouger les choses. Du papier*
- *Plus de clarté sur ma manière d'être. Le contenu résonne avec des changements de comportements que je suis déjà en train de mettre en place. Permet de faire le tri entre croyance et fait*
- *On comprend mieux les mécanismes de pensées / des émotions. On repart avec des ''trucs'' à appliquer de suite et des pistes de réflexions intéressantes*
- *Direct : m'a conforté sur ce que je faisais déjà et qui sont de bonnes méthodes de gestion de certaines émotions. Indirect : prise de conscience et application au quotidien, mieux analyser les situations qui génèrent des émotions fortes*

2) Les **besoins actuels** à l'issue de la formation, rapportés tel quel :

- *De mieux verbaliser des non-dits. De mieux communiquer. Comment écouter les émotions*
- *Moins de charge mentale au travail pour avoir du temps pour respirer et réfléchir*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- *De décanter tout ça. De le mettre en pratique et éventuellement de revenir sur les choses qui auront été mises en place*
- *D'un suivi plus personnalisé*

5. L'apport des sessions sur les compétences

Il a été demandé aux participants **d'évaluer leurs compétences sur 10 pour chaque objectif** avant et après la thématique qui l'abordait.

1) Voici **les évolutions indiquées par les participants** concernant l'objectif **''Découverte des rouages émotionnels''** :

Avant	Après
4/10	6/10
5/10	9/10
2/10	9/10
5/10	8/10

2) Voici **les évolutions indiquées par les participants** concernant l'objectif **''Distinguer les faits des ressentis''** :

Avant	Après
3/10	7/10
7/10	9/10
5/10	8/10
5/10	8/10

6. Ressentis des participants

Parmi une **palette de ressentis**, nous avons demandé aux participants d'en choisir 2 à 3 qui représentaient leur état à la fin de la formation.
Parmi les réponses obtenues, voici les différents ressentis évoqués :

- Intimidé, intéressé
- Satisfait, en ébullition, optimiste
- Joyeux, intéressé
- Satisfait, déterminé

7. Remarques et suggestions éventuelles pour améliorer la formation

Les réponses des participants, notées tel quel :

- *Garder le format de petit groupe*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

3.7 – Formation « Accompagner au développement du pouvoir d'agir » - Action publique

1) Rappel du cadre de la formation

Architecture de la formation : 1 rencontre de lancement de 2H, 4 séances de 3H, 1 séance de bilan de 2H .

Objectifs généraux :

- Identifier les conditions nécessaires pour la coopération interindividuelle ou en groupe
- Savoir reconnaitre les freins à la coopération
- Initier à des outils pour faciliter la mise en œuvre et l'engagement de chacun

Zoom sur la participation : 10 personnes ont pris part à cette formation.

2) L'évaluation de la formation

1. Les attentes vis-à-vis de la formation

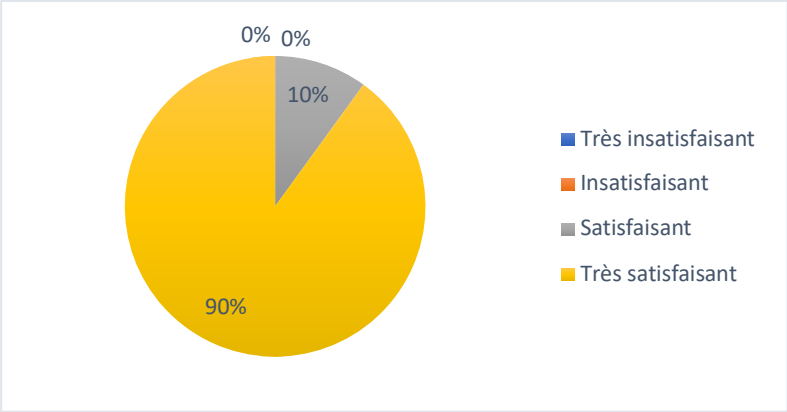
Les attentes évoquées par les participants étaient diverses et multiples.
Voici leurs attentes, notées tel quel :

- *Progresser dans la gestion d'un groupe et dans son animation*
- *Acquérir de bons outils pour animer les réunions. Obtenir des conseils sur comment motiver les gens à s'engager*
- *Assez floues, mais longuement dépassées en réalité par le travail proposé*
- *Pas d'attente particulière. Un éclairage sur le rôle de pilote, sur la gestion du groupe*
- *Comprendre ce qu'est un pilote*
- *Apprentissage de savoirs/ savoirs faire / savoirs être. Partage d'expériences. Se sentir appartenir à un groupe / être soutenu*
- *Avoir des outils pour la gestion de groupe et l'engagement citoyen. Rencontrer les autres acteurs et les autres groupes*
- *Travail en groupe / partage d'expérience / boite à outils*
- *Parfaire mes connaissances théoriques et pratiques sur les thèmes proposés*
- *Trouver des éclairages, des aides par rapport à des questions que je me pose sur la gestion de groupe et du groupe que je pilote particulièrement*

2. La satisfaction des attentes

Sur les 10 personnes interrogées, 90% ont jugé **la formation** très satisfaisante et 10% l'ont jugée satisfaisante par rapport aux attentes établies.

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

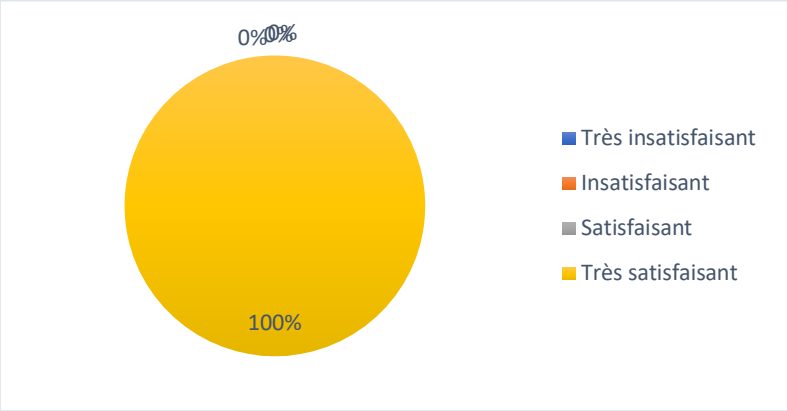


En quoi les attentes ont été satisfaites :

- *Les connaissances acquises sur la communication, la gestion des conflits et l'animation me permettent de gérer les réunions*
- *Diverses techniques d'animation. Partage d'expériences en tant que pilote mais aussi dans d'autres contextes professionnels ou privés. S'ouvrir aux autres.*
- *Formation pur théorique mais finalement expérientielle !*
- *Développement des concepts : pouvoir d'agir, gestion des conflits. La compétence de la formatrice, la construction des thématiques à travailler.*
- *Les méthodes, les limites à connaitre et à poser*
- *Écoute / bienveillance. Transmission. Co-construction du contenu / co-animation de certaines séances.*
- *Les échanges furent concrets donc je repars avec des outils, j'ai rencontré des personnes incroyables. Cela m'a ouvert à pas mal de réflexions.*
- *Remise en question*
- *Éclairage différent sur des notions déjà apprises, acquises il y a longtemps*
- *Des apports intéressants et formateurs. La prise en compte des ''envies'' et des désirs des participants*

3. Les appréciations spécifiques

1) Sur les 10 personnes interrogées, 100% ont jugé **les méthodes pédagogiques employées** très satisfaisantes.

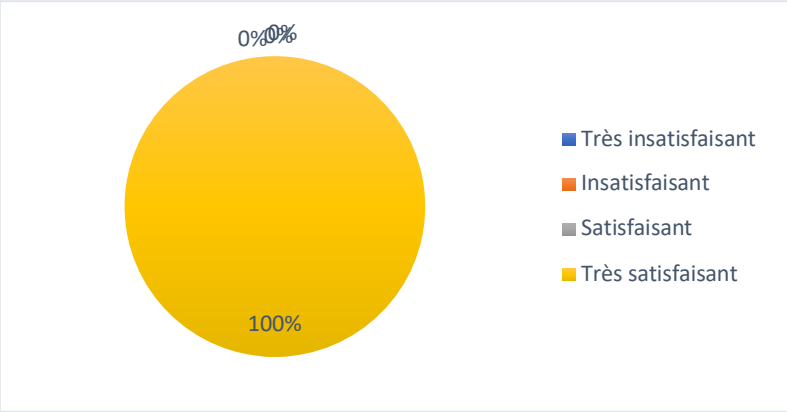


Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

Commentaire(s) :

- *Actualisation des méthodes*
- *Beaucoup d'écoute*
- *Tâtonnement expérimental, étude de cas concrets puis conceptualisés, écoute, liberté*

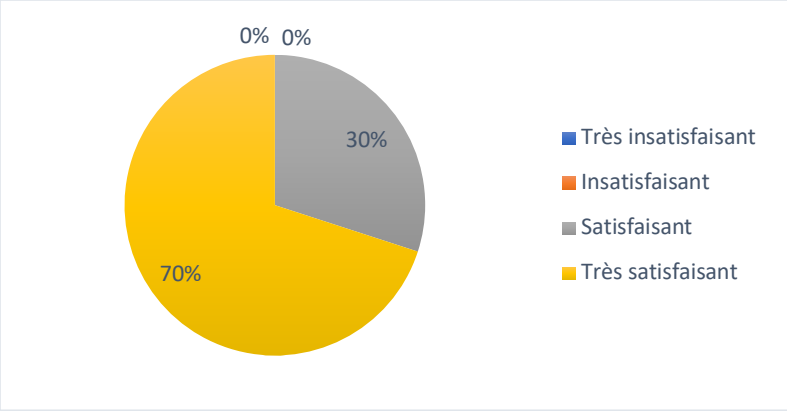
2) Sur les 10 personnes interrogées, 100% ont jugé **l'animation** très satisfaisante.



Commentaire(s) :

- *Variation des méthodes*
- *Bienveillante et fine*
- *Dirigée et performante*
- *Souplesse, place à une forme d'improvisation*

3) Sur les 10 personnes interrogées, 70% ont jugé **les supports et les documents utilisés** satisfaisants et 30% les ont jugés très satisfaisants.

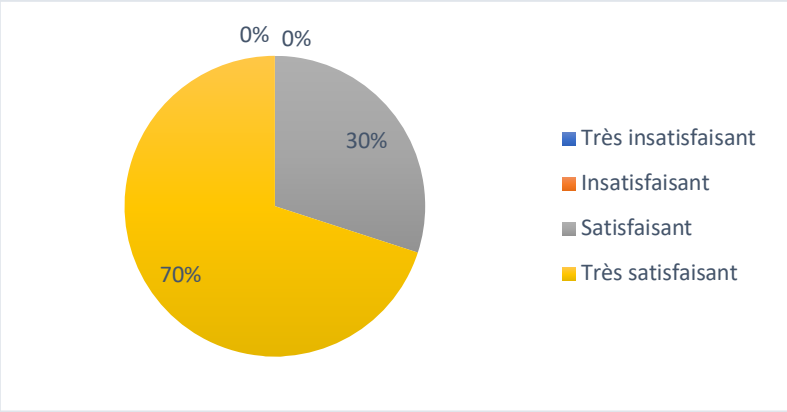


Commentaire(s) :

- *De qualité*
- *Une bonne documentation sur les bases théoriques avec cas pratiques*
- *J'adore les photolangages*
- *Structurants*

4) Sur les 10 personnes interrogées, 70% ont jugé **le cadre matériel** très satisfaisant et 30% l'ont jugé satisfaisant.

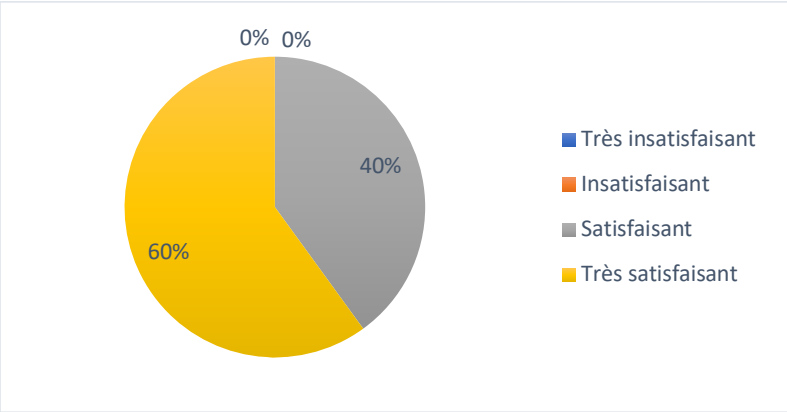
Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€



Commentaire(s) :

- *Très convivial*
- *Salle agréable*

5) Sur les 10 personnes interrogées, 83% ont jugé **les horaires et le rythme** très satisfaisants et 17% les ont jugés satisfaisants.



Commentaire(s) :

- *Adaptés à nos activités*
- *Ok. Format 3h top.*
- *A partir du moment où les 2h sont passées à 3h (c'était mieux)*
- *Je travaille en équipe, d'où cette évaluation* (satisfaisant)
- *Durée de 3H / séance très utile*
- *Après ajustement*
- *3H excellent*
- *3 heures ok quand c'est en journée, en soirée un peu dur pour rester à l'écoute*
- *La formation devrait être plus longue. Il manque quelques séances*

4. Les effets du dispositif de formation

1) Les **effets directs et indirects** évoqués à l'issue de la formation, évoqués par les participants, notés tel quel :

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

- *Avec plus de confiance, des solutions théoriques et pratiques pour la plupart des situations de fonctionnement de groupe*
- *L'ouverture aux autres / partage d'expériences / une bonne base d'apprentissages*
- *Une plus grande sensibilité aux différences entre les personnes, leurs besoins, leurs désirs d'engagement*
- *Effets directs et indirects prématurés car non expérimentés pour l'instant dans le groupe. Je repars avec une meilleure maitrise des concepts, des outils intéressants.*
- *Une évaluation personnelle ou remise en question*
- *Plus de lâcher prise ; prise de distance ; se sentir outillé ; connaissance de nouvelles personnes ; partage d'expériences riches et régulières ; apprendre de soi et de l'autre*
- *Les sujets abordés et les outils de ''communication'' et ''d'interaction'' sont clairement réutilisables au quotidien*
- *Ouverture vers les autres*
- *Avoir des pistes pour progresser dans la relation avec d'autres personnes*
- *Des apports positifs ; une ouverture sur certaines techniques ; des manques, des attentes non satisfaites*

2) Les **besoins actuels** à l'issue de la formation, rapportés tel quel :

- *Toujours de moyens de gestion de conflits mais dans d'autres domaines*
- *Analyse de pratique à poursuivre*
- *Approfondir le pouvoir d'agir, la gestion des conflits, les clés pour la mobilisation des membres du groupe*
- *De développer les connaissances acquises et de cas concrets à travailler avec le groupe*
- *Approfondissement de certaines notions, comme celles du pouvoir d'agir*
- *D'aller plus loin dans les vecteurs de la participation citoyenne, les leviers d'engagement (aussi parce que j'ai loupé cette séance…)*
- *Approfondissement de certains thèmes*
- *Travailler sur l'engagement et comment mobiliser les personnes d'un groupe de travail, surtout d'un même thème, comment conserver la motivation intacte au fil du temps*
- *De poursuivre*

5. L'apport des sessions sur les compétences

Il a été demandé aux participants **d'évaluer leurs compétences sur 10 pour chaque objectif** avant et après la thématique qui l'abordait.

1) Voici **les évolutions indiquées par les participants** concernant l'objectif **''Identifier les conditions nécessaires pour la coopération individuelle ou en groupe''** :

Avant	Après
5/10	8/10
6/10	8/10
4/10	7/10

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

3/10	8/10
4/10	9/10
6/10	9/10
5/10	7/10
5/10	9/10
5/10	9/10
7/10	9/10

2) Voici **les évolutions indiquées par les participants** concernant l'objectif **''Savoir reconnaitre les freins à la coopération''** :

Avant	Après
7/10	9/10
7/10	8/10
4/10	7/10
3/10	7/10
3/10	8/10
7/10	9/10
5/10	7/10
5/10	9/10
4/10	9/10
7/10	9/10

3) Voici **les évolutions indiquées par les participants** concernant l'objectif **''Initier à des outils pour faciliter la coopération''** :

Avant	Après
5/10	9/10
7/10	8/10
7/10	7/10

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

3/10	8/10
4/10	8/10
7/10	10/10
5/10	8/10
5/10	10/10
5/10	8/10
8/10	9/10

6. Remarques et suggestions éventuelles pour améliorer la formation

Voici les réponses données par les participants, notées tel quel :

- *Quelle réponse apporter quand les gens inscrits dans un groupe de travail ne se mobilisent pas, ne s'impliquent pas dans le travail ?*
- *Appréciation globalement très positive. Je recommanderais cette formation pour son approche qui dépasse le cadre purement théorique qu'on peut trouver dans bien des livres… Intérêt de partager tant les préoccupations que les apports en groupe*
- *Cette formation mérite une prolongation, pour développer des sujets plus précisément*
- *Plus de séances sur certaines thématiques*
- *Peut-être proposer une liste d'outils ''objets'', comme les cartes que l'on utilise pendant les séances. Bravo et merci*
- *''Repas fin de formation''*
- *Approfondir avec des cas concrets, formation en journée*
- *Je me questionne encore sur certaines interrogations que j'ai sur la gestion de groupe et les règles, sur l'aspect institutionnel. C'est un point, ou un éclairage qui, de mon point de vue manquait. Pour moi, il est important que le cadre soit fixé et que des règles l'étaient (étayer) de manière à ce que tous soient sécurisés.*

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

4. Bilans de compétences managériales

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

1) Préambule

Objectifs : c'est une manière objective et bienveillante sur vos compétences en tant que manager ou Dirigeant, en vue d'une évolution de carrière, d'une réorientation ou simplement pour prioriser vos éventuels besoins de formation.

Les objectifs varient en fonction de la demande et de la problématique de chaque participant

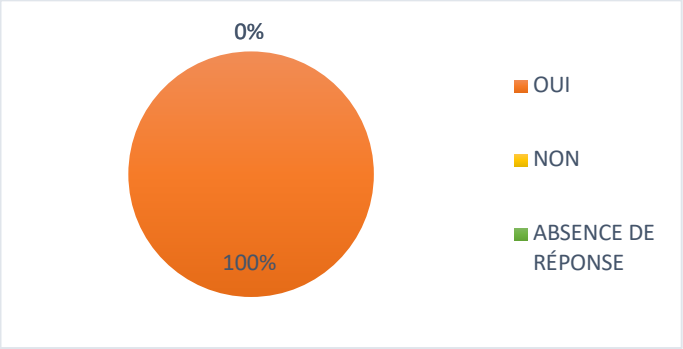
Architecture du parcours :

- La phase préliminaire : analyse de la demande et du besoin, définition du format d'accompagnement, définition du processus et de modalités de déroulement.
- La phase d'investigation : faire le point sur ces compétences, prendre du recul, apprendre à mieux se connaître, grâce à divers outils à la fois quantitatifs (tests, ...) et qualitatifs (questionnements, mises en situations, ...).
- La phase de conclusion : appropriation des résultats, ancrage des forces et analyse des limites, recensement des besoins et conditions pour continuer à évoluer dans son parcours managérial.

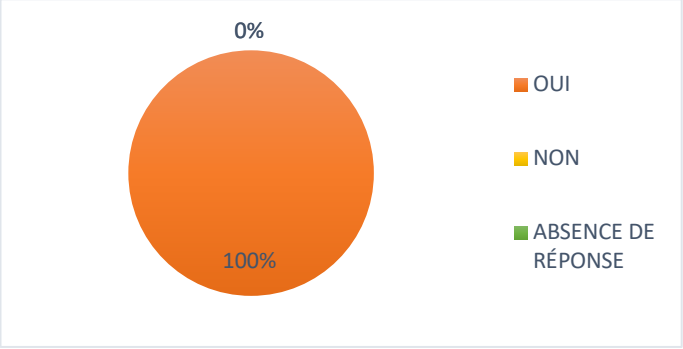
Participation : 12 personnes ont bénéficié d'un bilan de compétences en 2021-2022

2) Évaluation en amont du bilan de compétences managériales

1) Sur 11 personnes interrogées, 100% ont affirmé qu'ils ont eu **connaissance du contenu**.

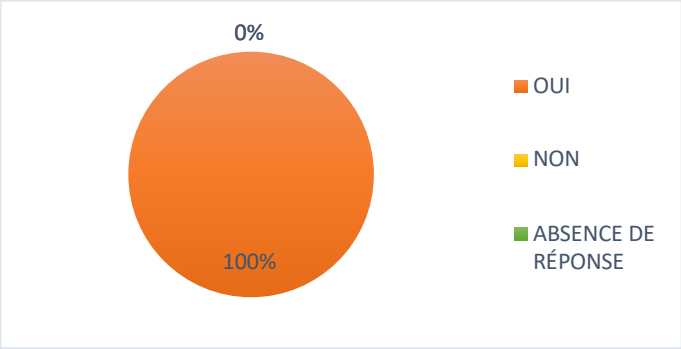


2) Sur 11 personnes interrogées, 100% ont affirmé qu'ils ont été **informé/e quant au public visé**.



Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

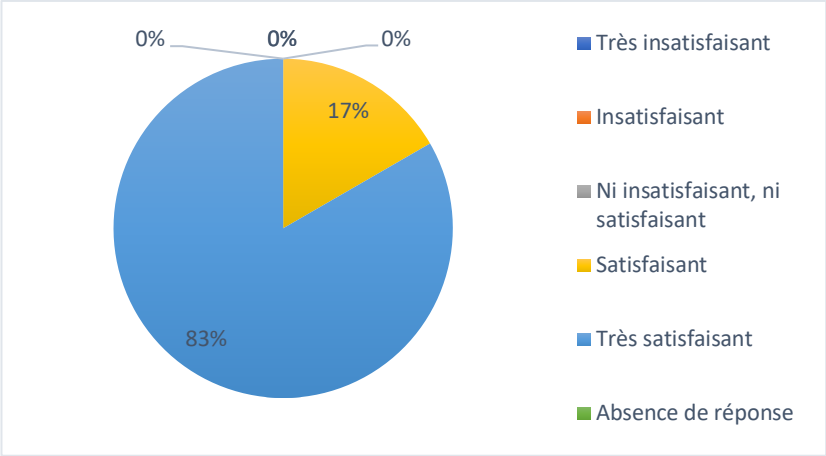
3) Sur 11 personnes interrogées, 100% ont affirmé qu'ils étaient **motivé/e pour participer**.



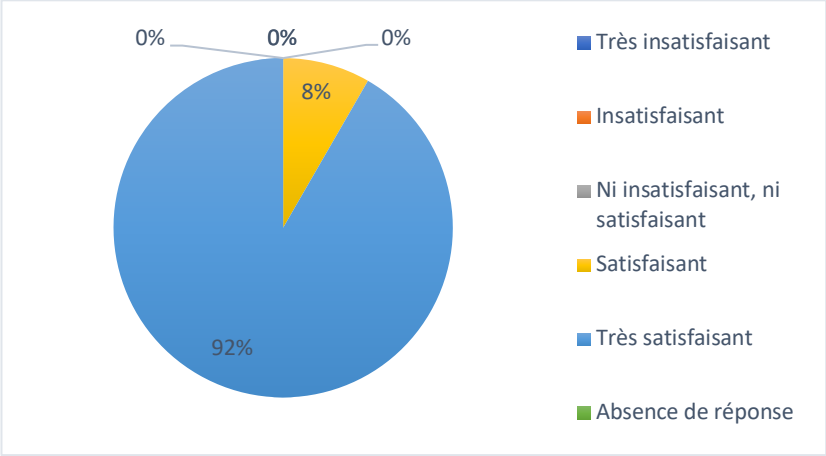
3) Évaluation pendant le bilan de compétences managériales

1. L'environnement et conditions matérielles

1) Sur les 12 personnes interrogées, 83% ont jugé **la salle de formation (orientation, indication)** très satisfaisante et 17% l'ont jugée satisfaisante.



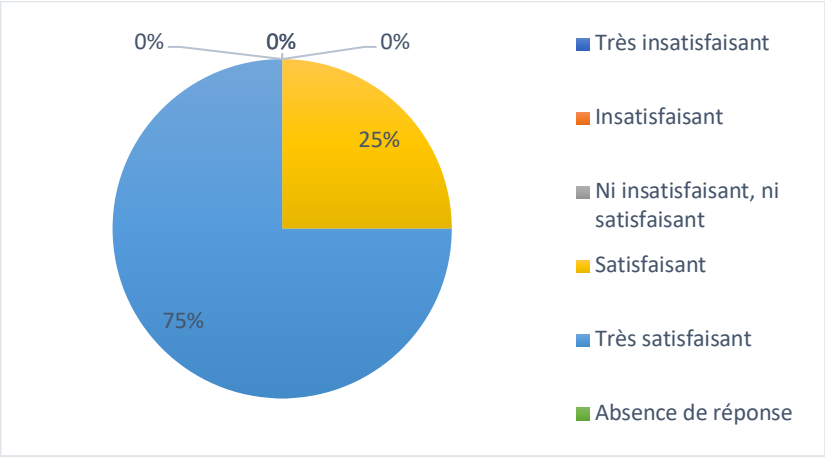
2) Sur les 12 personnes interrogées, 92% ont jugé **le degré global de confort (bruit, éclairage, chauffage, propreté, etc.)** très satisfaisant et 8% l'ont jugé satisfaisant.



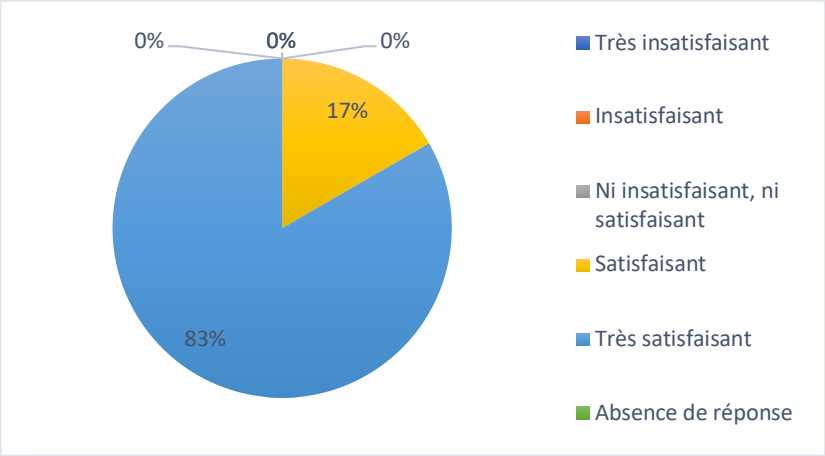
Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

2. Les méthodes et l'organisation pédagogiques

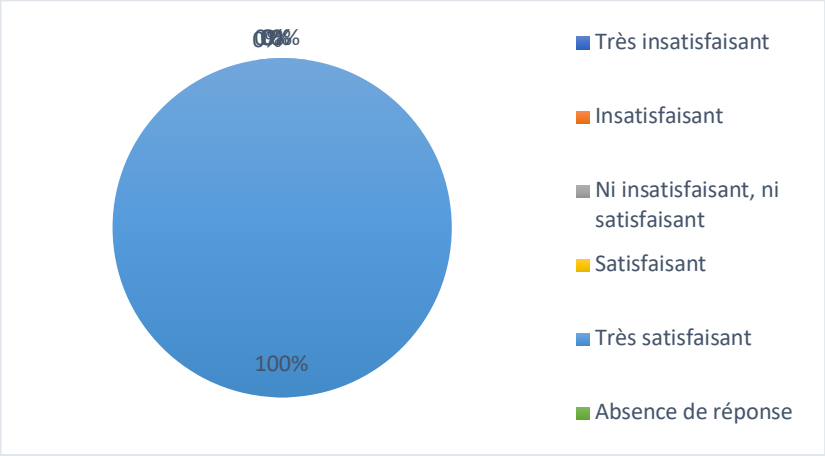
1) Sur les 12 personnes interrogées, 75% ont jugé **la clarté des objectifs de bilan** très satisfaisante et 25% l'ont jugée satisfaisante.



2) Sur les 12 personnes interrogées, 83% ont jugé **le respect des objectifs de bilan** très satisfaisant et 17% l'ont jugé satisfaisant.

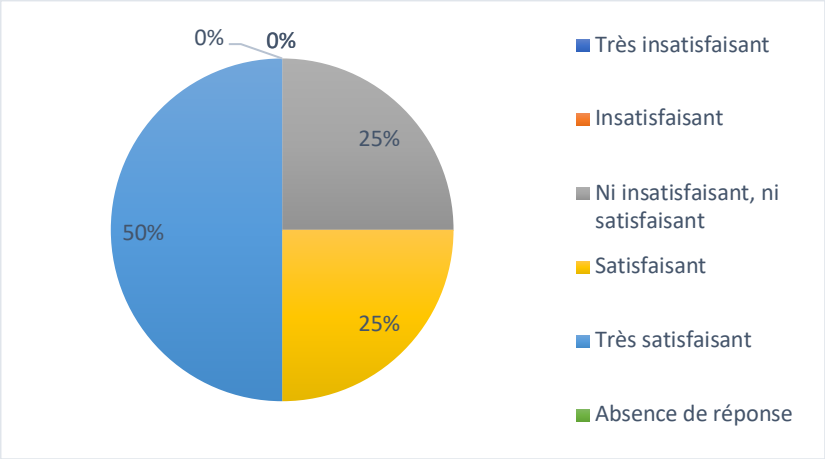


3) Sur les 12 personnes interrogées, 100% ont jugé **l'écoute et l'échange avec le formateur** très satisfaisants.

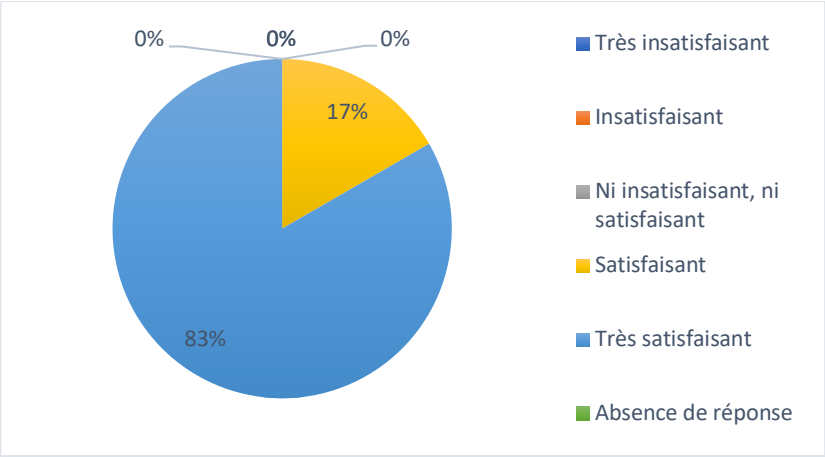


Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

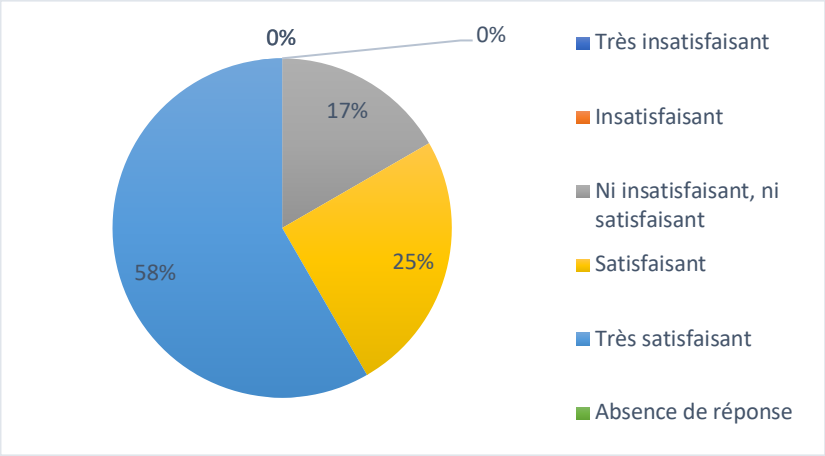
4) Sur les 12 personnes interrogées, 50% ont jugé **l'alternance pratique / théorie** très satisfaisante et 25% l'ont jugée satisfaisante.



5) Sur les 12 personnes interrogées, 83% ont jugé **la réflexivité sur sa situation professionnelle** très satisfaisante et 17% l'ont jugée satisfaisante.

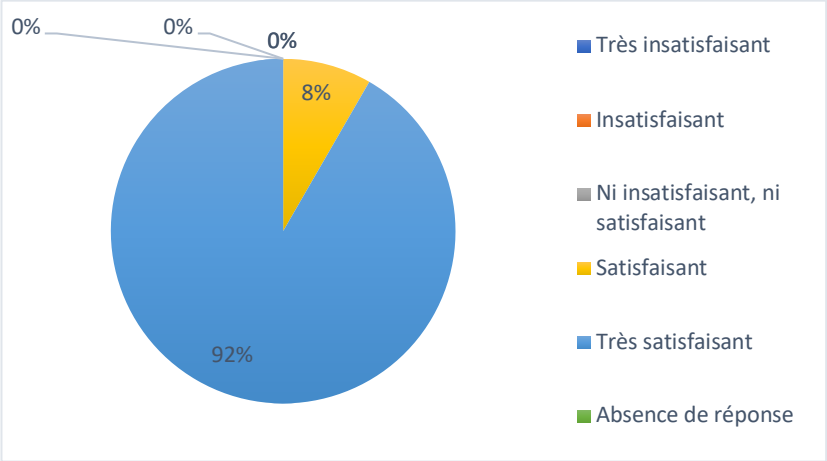


6) Sur les 12 personnes interrogées, 58% ont jugé **les supports adaptés et utilisables** très satisfaisants et 25% les ont jugées satisfaisants.

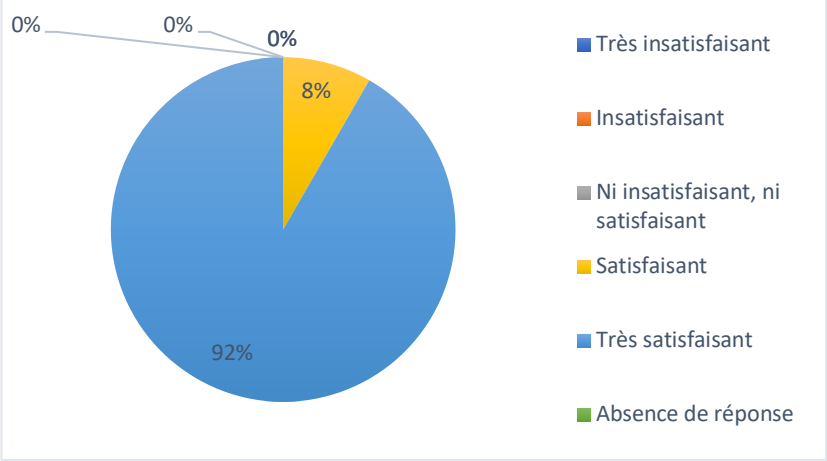


Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

7) Sur les 12 personnes interrogées, 92% ont jugé **la répartition du temps** très satisfaisante et 8% l'ont jugée satisfaisante.

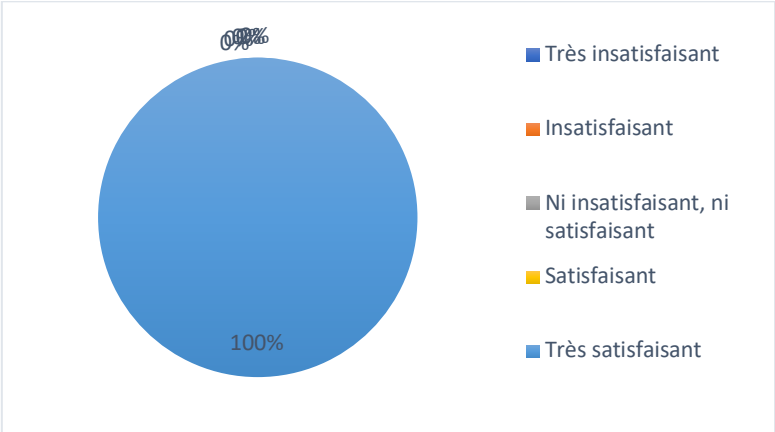


8) Sur les 12 personnes interrogées, 92% ont jugé **la méthode pédagogique adaptée à la demande des participant-e-s** très satisfaisante et 8% l'ont jugée satisfaisante.



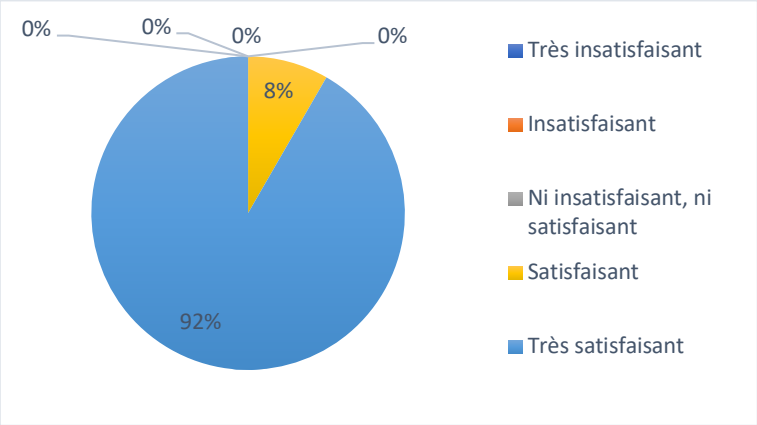
3. La formatrice / le formateur

1) Sur les 12 personnes interrogées, 100% ont jugé **la maitrise et connaissances technique du sujet** très satisfaisante.

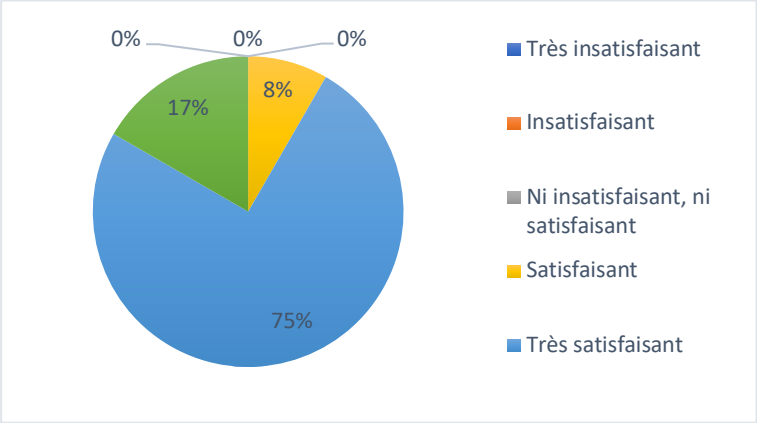


Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

2) Sur les 12 personnes interrogées, 92% ont jugé **la qualité d'écoute et de reformulation** très satisfaisante et 8% l'ont jugée satisfaisante.

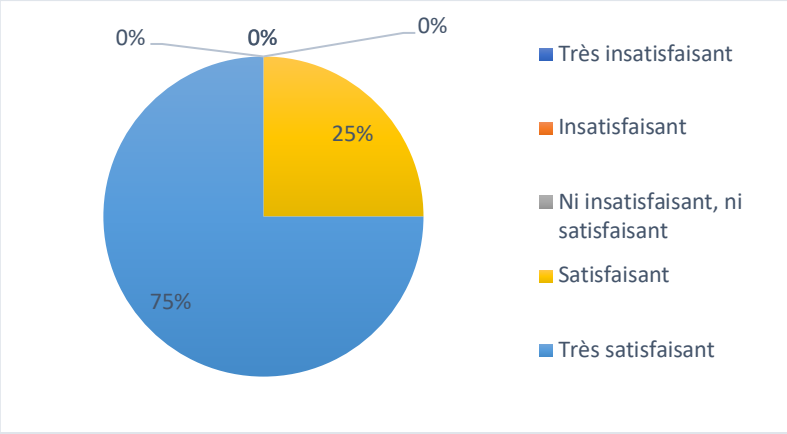


3) Sur les 12 personnes interrogées, 75% ont jugé **la qualité de faciliter les interactions au sein du groupe** très satisfaisante et 17% l'ont jugée satisfaisante.



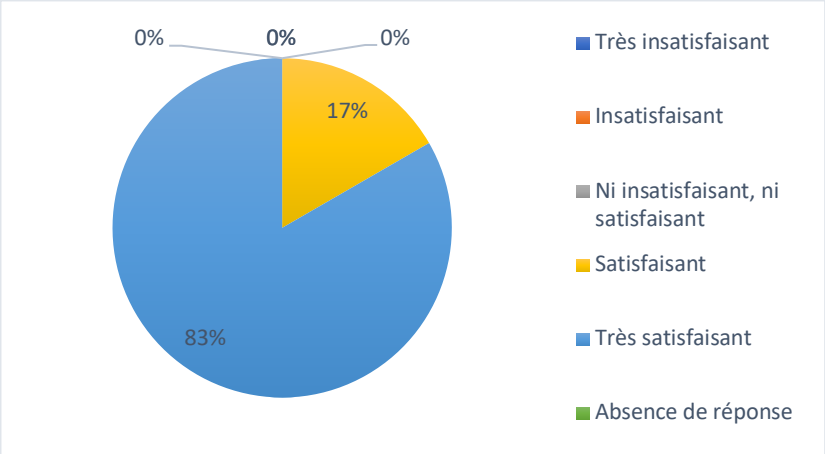
3) Évaluation globale du bilan de compétences managériales

1) Sur les 12 personnes interrogées, 75% ont jugé **la durée du stage** très satisfaisante et 25% l'ont jugée satisfaisante.



Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

2) Sur les 12 personnes interrogées, 83% ont jugé **le bilan de manière générale** très satisfaisant et 17% l'ont jugé satisfaisant.



3) Voici les réponses des participants à la question **''Suite à ce bilan, désirez-vous participer à une autre formation et sur quel(s) sujet(s)''**, rapportées tel quel :

- *J'aimerais trouver un groupe d'échange de pratiques*
- *Pas d'autre formation pour le moment*
- *Formation du management, gestion financière, plaidoyer*
- *RAS*
- *Gestion des personnalités difficiles (troubles psy par exemple)*
- *Non pas dans l'immédiat*
- *Non*

5 personnes n'ont pas apporté de réponse à cette question

4) Les éventuelles **remarques ou observations** évoquées par les participants, notées tel quel :

- *J'ai mis du temps à comprendre toutes les possibilités qu'offrait la formation et tout ce que je pourrais en faire*
- *Merci à Déborah*
- *Vraiment très utile pour apprendre à se connaitre*
- *Prise de conscience sur le fait que je ne suis pas forcément une ''mauvaise'' manager, merci Sébastien :)*
- *RAS*
- *Les séances m'ont permis de prendre du recul, ce qui est essentiel dans les fonctions qui sont les miennes ; elles m'ont éclairé sur les interactions des membres de mon équipe avec la direction*
- *Ce bilan m'a beaucoup servi pour faire le point et également me rassurer sur mes compétences*

5 personnes n'ont pas répondu à cette question

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

5. Généralités

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€

Contact

Vous souhaitez en savoir plus ?

Pour toute demande en lien avec la formation formation, vous pouvez :

- Nous contacter via le bandeau contact de notre site internet.
- Nous écrire à RELAYANCE - 12B, rue de la Sinne 68 100 Mulhouse
- Nous appeler. Téléphone : +33 3 89 45 62 23
- Envoyer un mail à : relayance@relayance.fr

Responsable formation : Déborah WILL – deborah.will@relayance.fr
Responsable administrative et financière : Gloria DANIEL – gloria.daniel@relayance.fr

Indications complémentaires

Notre organisme de formation est enregistré sous le numéro de formateur 42 68 01935 68, en préfecture de la région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.

Siret : 41 000 2927 000 2

Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION
BILANS DE COMPETENCES

Relayance – 12bis rue de la Sinne 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 62 23 – relayance@relayance.fr - www.relayance.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42 68 01935 68 auprès du préfet de région Alsace. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
RCS Mulhouse TI B 410 002 927 – SIRET 41000292700029 – Code NAF 7022Z – TVA Intracommunautaire FR 02410 002 927 – SARL au capital de 8001€