

# PARCOURS DE FORMATION

« Engager ses collaborateurs et clients grâce à la qualité du feedback »

Une formation pour développer de nouvelles qualités managériales:

- Manager de manière plus agile des équipes ou des projets, grâce à un leadership adapté à chacun
- Recruter, engager, motiver, fidéliser ses collaborateurs et ses clients grâce à un leadership adapté aux enjeux post-covid
- Pérenniser ces comportements et instaurer une amélioration continue grâce à une nouvelle méthode de feedback.



# Votre formation en bref



<b>Objectifs de la formation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manager de manière plus agile des équipes ou des projets, grâce à un leadership adapté à chacun</li><li>- Recruter, engager, motiver, fidéliser ses collaborateurs et ses clients grâce à un leadership adapté aux enjeux post-covid</li><li>- Pérenniser ces comportements et instaurer une amélioration continue grâce à une nouvelle méthode de feedback.</li></ul>
<b>Public et pré-requis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chefs d'entreprise, managers et chefs d'équipe, élus publics</li><li>• Chefs de projet transversaux, commerciaux et consultants, indépendants à forte dimension client, personnels de santé</li><li>• Niveau de connaissances éq. Niveau III et/ou expérience professionnelle de 5 ans</li><li>• Etre en poste de management d'équipe ou de projet, commercial, ou en phase d'accès à ce type de poste.</li></ul>
<b>Modalités de déroulement</b>	La formation est accessible en présentiel.
<b>Durée de la formation</b>	La formation dure 7h réparties sur 1 journée.
<b>Modalités d'accès et délais</b>	Accessibilité aux personnes en situation de handicap: un entretien préalable permettra de s'assurer de l'adaptation des conditions d'accueil (présentiel) et des supports pédagogiques au handicap rencontré, et des adaptations à mettre en œuvre. Délai d'accès présentiel: 4 semaines. Formation par groupes de 7 à 20 personnes maximum.
<b>Méthodes mobilisées et moyens pédagogiques</b>	La formation comporte des exposés théoriques, des exercices pratiques et interactifs, un support de cours à conserver par le participant.
<b>Modalités d'évaluation</b>	Un test d'acquisition de connaissances est réalisé en fin de formation sous forme de quiz. La réussite donnera lieu à un certificat de réalisation.
<b>Tarifs et Contacts</b>	Journée de formation: 500 € HT/personne – Tarif intra sur demande Contact: Mariette LAINE – Fondatrice de l'Ascensionniste – <a href="mailto:mariette@ascensionniste.fr">mariette@ascensionniste.fr</a> – 07 70 22 79 53

# « Engager ses collaborateurs et clients grâce à la qualité du feedback »

## Les objectifs

Depuis la crise sanitaire, le monde professionnel subit des mutations et transformations rapides: télétravail, incertitude, rythmes de travail mal contrôlés, difficultés relationnelles dans les équipes, et stress accru...

Que l'on soit chef d'entreprise, manager, commercial, chef de projet... on doit désormais prendre en compte l'aspect émotionnel dans le comportement professionnel, et dans le comportement des clients. Les changements sont si rapides et brutaux qu'il faut apprendre à s'adapter à chaque contexte avec agilité, et aider ses clients et collaborateurs à s'adapter eux-mêmes. C'est une nouvelle forme de leadership qui doit être cultivée et entretenue.

La formation développe ces nouvelles qualités et aptitudes, et notamment:

- **Manager de manière plus agile des équipes ou des projets**, grâce à un leadership adapté à chacun
- **Recruter, engager, motiver, fidéliser ses collaborateurs et ses clients** grâce à un leadership adapté aux enjeux post-covid
- **Pérenniser** ces comportements et instaurer une **amélioration continue** grâce à une nouvelle méthode de feedback et à un processus d'appréciation de la performance régulier.

## Le public concerné

La formation est adaptée aux personnes:

- Qui ont besoin d'adapter leur comportement professionnel aux nouveaux modes de travail (management à distance...) ou aux mutations de leur entreprise (digitalisation...), ou encore aux difficultés post-crise sanitaire (tensions, stress, conflits, relations client difficiles, difficultés à recruter et fidéliser les personnels...)
- En poste de management d'équipe ou de projet, en poste commercial, ou en phase d'accès à ce poste.

Il s'agit en particulier de:

- Chefs d'entreprise, managers et chefs d'équipe, élus publics
- Chefs de projet transversaux, commerciaux et consultants, indépendants à forte dimension client,
- Cela peut également concerner les personnels de santé

# Modalités et déroulement

## Modalités

La formation est accessible en présentiel.

## Durée

La formation se déroule sur 1 journée (7h).

## Pré-requis

Présenter un niveau de connaissances équivalent au niveau III et/ou une expérience professionnelle de 5 ans

## Accueil

Les formations ont lieu:

- Soit dans les locaux du client (formation intra entreprise)
- Soit à Aix-en-Provence pour les formations inter-entreprises, dans des locaux adaptés à la situation sanitaire et au nombre de participants.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap: un entretien ou questionnaire préalable permettra de s'assurer de l'adaptation des conditions d'accueil (présentiel) et des supports pédagogiques au handicap rencontré, et des adaptations à mettre en œuvre.

## Moyens pédagogiques

La formation est encadrée par Mariette LAINE, formatrice professionnelle.

La formation s'appuie sur des supports pédagogiques de type Powerpoint, des jeux de rôle interactifs et des exercices pratiques. Chaque participant conserve un support pédagogique.

## Programme

**Engager ses collaborateurs et clients grâce à la qualité du feedback**

**Chapitre 1** : Le changement et le management des transitions au sein d'une entreprise

**Chapitre 2** : Qu'est ce qu'une politique d'amélioration continue par le feedback ?

**Chapitre 3** : Introduction au feedback

**Chapitre 4** : Les 5 flux du feedback

**Chapitre 5** : Exercices pratiques

# Compétences

## Compétences développées

- Comprendre les mécanismes du changement et du management des transitions au sein d'une entreprise
- Comprendre l'impact du feedback au quotidien dans le management ou les relations commerciales et comment en faire un atout de développement
- Maîtriser les 5 flux de feedback
- Savoir recevoir un feedback client ou collaborateur
- Savoir donner un feedback collaborateur ou fournisseur
- Adapter son leadership à chaque situation de feedback.

## Evaluations

Un test d'acquisition de connaissances est réalisé en fin de formation sous forme de quiz.

## Indicateurs de performance

100% de satisfaction (enquête à chaud) des participants - 90% de satisfaction (enquête à froid)

100% des participants pensent mettre immédiatement en pratique les compétences apprises (enquête à froid)

## Tarifs

Formation inter-entreprises: 500€ HT / participant

Formation intra: sur demande

CGV disponibles sur [www.ascensionniste.fr](http://www.ascensionniste.fr)

## Contact

Mariette LAINE – formatrice professionnelle

Contact: [mariette@ascensionniste.fr](mailto:mariette@ascensionniste.fr) - ou sur rendez vous téléphone ou visio:  
<https://calendly.com/ascensionniste/contact> - horaires 9h-17h du lundi au vendredi

[www.ascensionniste.fr](http://www.ascensionniste.fr)

©L'Ascensionniste SAS – 155 rue de la terre des amandiers 13100 Aix en Provence - SIRET  
877 729 418 000 13

Société par Actions Simplifiée au capital de 500€ immatriculée au RCS d'Aix en Provence – n° TVA  
FR76877729418

Organisme de formation enregistré sous le n°93131832013 – préfet de région PACA – ne vaut pas  
agrément de l'Etat

# Programme détaillé

## Jour 1: Donner et recevoir du feedback

### Objectif :

À l'issue de ce module, le stagiaire sera capable de mettre en place une évaluation continue du travail de ses équipes, pour instaurer une culture d'amélioration permanente, positive et motivante.

**Chapitre 1 :** Le changement et le management des transitions au sein d'une entreprise

**Chapitre 2 :** Qu'est ce qu'une politique d'amélioration continue par le feedback ?

**Chapitre 3 :** Introduction au feedback

**Chapitre 4 :** Les 5 flux du feedback

**Chapitre 5 :** Exercices pratiques



# CV – Mariette LAINE – Formatrice professionnelle

Mariette Laine est **Consultante, Facilitatrice, Coach certifiée et Formatrice en leadership depuis 2016**. Formée au conseil chez le leader mondial Deloitte, elle a auparavant exercé des fonctions managériales pendant 15 ans : elle maîtrise ainsi l'ensemble des enjeux opérationnels avant d'occuper des fonctions stratégiques parmi des équipes de direction générale.

**Experte en Service Management & Marketing, en Leadership et Agilité, elle fonde l'Ascensionniste en 2019**. Alliant l'esprit de la montagne aux techniques numériques et agiles, l'Ascensionniste accompagne les dirigeants qui ont les pieds sur Terre et la tête dans les étoiles, et souhaitent « tutoyer les sommets »... au propre comme au figuré ! **Dans sa pratique du conseil en stratégie, elle combine des méthodes éprouvées et robustes avec les évolutions les plus récentes issues de la Silicon Valley**: Growth Marketing, Design Sprint... Ces méthodes, impulsées par les géants de la tech, se diffusent progressivement en France et assurent une croissance remarquable aux entreprises qui les appliquent.

Également **Directrice du Master II et du Master of Science Communication et Change Management de l'IAE d'Aix-Marseille**, Mariette forme régulièrement des étudiants et des professionnels dans les domaines du management, du marketing, et de la conduite du changement. Mariette utilise en particulier une méthode très efficace: **l'Agilité Comportementale**, pour impulser un leadership agile et humaniste adapté aux enjeux du 21<sup>e</sup> siècle et rendre les équipes plus cohésives et efficaces.

## CARRIÈRE

2021 – Direction du Msc Communication&Change – IAE Aix  
 2019 – Fondatrice cabinet l'Ascensionniste Conseil  
 2017-2019 – Deloitte - Senior Manager Conseil Méditerranée  
 2015-2017- Directrice de projet de transformation RH  
 2012-2014 – Directrice des Grands Projets Techniques, Eau & EU  
 2011-2012 – Coordinatrice de Services Techniques  
 2006-2011 - Responsable service Conseil de Gestion  
 2002-2006 – Chef de projet, création d'un Cinéma

## DIPLOMES

Master II Service Management and Marketing – IAE  
 Graduate School of Management Aix en Provence  
 Maîtrise de Sciences Economiques, finance et gestion  
 d'entreprise – Vice Major de promotion – Université Sciences  
 Economiques et Politiques Aix

## DOMAINES DE COMPÉTENCES

- Conseil en stratégie (secteur public local, PME/ETI)
- Conseil en management et performance opérationnelle
- Conseil en marketing digital et growth marketing
- Conduite du changement sur projets sensibles (restructurations, projets RH, culture d'entreprise...)
- Facilitation en intelligence collective : design et animation d'ateliers (innovation, créativité, accélération de projets)
- Coaching d'équipe: cohésion, coopération, performance et efficacité opérationnelle
- Coaching individuel de dirigeants et hauts potentiels
- Formatrice en leadership et agilité comportementale
- Formatrice en grandes écoles (Centrale, IAE) sur les domaines suivants: communication et marketing, innovation, startups, leadership, changement



✉ [mariette@ascensionniste.fr](mailto:mariette@ascensionniste.fr)  
 🖥️ [www.ascensionniste.fr](http://www.ascensionniste.fr)  
 📱 <https://calendly.com/ascensionniste/contact>

# Conditions Générales de Vente

## Article 1 : Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre l'Ascensionniste SAS, ci-après dénommé le Prestataire et ses clients dans le cadre de la vente de prestations de services. A défaut de contrat conclu entre le prestataire et son client, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après. Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec l'Ascensionniste SAS implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces CGV. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

## Article 2 : Nature des prestations

L'Ascensionniste SAS réalise des prestations de conseil et d'accompagnement au près des entreprises, des collectivités et autres organismes publics ou privés. Ces prestations incluent le conseil, l'accompagnement individuel ou collectif, et la formation. L'Ascensionniste conçoit et commercialise également des outils et services se rattachant aux prestations de conseil, de coaching et de formation.

## Article 3 : Devis et commande

Le prestataire intervient sur demande expresse du client. Après proposition commerciale, une lettre de mission valant contrat est réalisée pour toute prestation. Cette lettre de mission adressée par le prestataire au client, précise :

- la nature de la prestation,
- le prix de la prestation hors taxes,
- le montant des rabais et ristournes éventuels,
- les modalités de paiement,
- Le planning détaillant les actions et obligations du client et du prestataire, ainsi que les délais de réalisation,
- le rappel de l'adhésion pleine et entière du client aux CGV.
- Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le client devra nous retourner cette lettre de mission sans aucune modification accompagnée de sa signature. Dans le cas d'un client du secteur public, l'établissement d'un bon de commande par le client est obligatoire avant le démarrage de la mission.
- La facture d'acompte est aussi générée électroniquement. Le règlement de cet acompte permet de déclencher le démarrage de la prestation commercialisée, sauf dans le cas d'un marché public où l'acompte est géré en fonction du code de la commande publique.

La commande ne sera validée qu'après signature de la lettre de mission valant contrat. A défaut de réception de l'accord du client et de l'acompte, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée et le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation. La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

## Article 4 : Prix

Les prix des services sont ceux détaillés dans les devis ou contrats, acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros et sont soumis à la TVA. Les prix peuvent être calculés au forfait, à l'heure, ou à la journée. Il est convenu entre les parties que le règlement par le client de la totalité des honoraires du prestataire vaut réception et acceptation définitive des prestations.

**En aucun cas le tarif de la prestation ne peut être renégocié après que la prestation soit réalisée.** Les prix sont révisibles chaque année au 1er Janvier par l'Ascensionniste SAS sur la base des coefficients du SYNTEC.

## Article 5 : Modalités de paiement

**Les factures d'acompte et de solde sont payables dès réception.** Le paiement s'effectue par chèque, virement bancaire ou mandat administratif. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. En cas d'absence d'indication de délai de règlement sur les factures, la LME prévoit les conditions suivantes : Les paiements entre professionnels sont plafonnés par l'article L441-6 du code de commerce : "sauf dispositions contraires figurant aux conditions de vente ou convenues entre les parties, le délai de règlement des sommes dues est fixé au trentième jour suivant la date de réception des marchandises ou d'exécution de la prestation demandée." **"Le délai convenu entre les parties pour régler les sommes dues ne peut dépasser quarante-cinq jours fin de mois ou soixante jours à compter de la date d'émission de la facture"**

## Article 6 : Retard de paiement

**Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :**

- L'exigibilité immédiate de toute somme restant due,
- Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard sous forme d'intérêts à un taux équivalent à trois (3) fois le taux d'intérêt légal (en vigueur au jour de la facturation des prestations, Le taux d'intérêt légal est fixé à 0,86 % pour l'année 2019 pour information)
- Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes de la somme restant due, et court à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture, jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Le taux applicable est calculé au prorata temporis.
- Le droit pour le prestataire de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle commande ou livraison.



# Conditions Générales de Vente

## Article 7 : Durée et résiliation

La durée des prestations est définie dans le devis ou la lettre de mission valant contrat. Chacune des parties pourra résilier immédiatement le contrat en cas de cessation d'activité de l'une des parties, cessation de paiement, redressement judiciaire, liquidation judiciaire ou toute autre situation produisant les mêmes effets après l'envoi d'une mise en demeure adressée à l'administrateur judiciaire (ou liquidateur) restée plus d'un mois sans réponse, conformément aux dispositions légales en vigueur.

En cas d'arrivée du terme ou de la résiliation du contrat :

- le contrat de prestation de service cessera automatiquement à la date correspondante,
- le prestataire se trouve dégagé de ses obligations relatives à l'objet du présent contrat à la date de résiliation ou d'expiration du contrat,
- le prestataire s'engage à restituer au client au plus tard dans les trente (30) jours ouvrés qui suivent la résiliation ou l'expiration du contrat, l'ensemble des documents ou informations remis par le client.

En cas de résiliation de l'accord par le client, seront dues par le client les sommes correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées.

## Article 8 : Force majeure

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un événement ou une cause de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux du prestataire, les interruptions de service EDF supérieure à deux (2) jours, défaillance du matériel informatique, absence longue durée (accident ou maladie).

Dans les cinq (5) jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel événement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et à en apporter la preuve. La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée en recommandé avec accusé de réception. Dans le cas où l'accord est résilié par le client pour cause de force majeure, le client doit verser au prestataire tous les montants dus jusqu'à la date de résiliation.

## Article 9 : Obligations et confidentialité

### Le prestataire s'engage à :

- respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client, et désignées comme telles,
- ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisés pour ses clients,
- restituer tout document fourni par le client à la fin de la mission,
- signer un accord de confidentialité si le client le souhaite.

Les clauses du contrat signé entre les parties sont réputées confidentielles, et à ce titre ne peuvent être communiquées à des tiers non autorisés.

### Le client s'engage à :

- respecter les dates et heures des rendez-vous fixés pour le bon déroulement du dispositif souscrit : toute action non honorée mais non décommandée dans les quarante-huit (48) heures précédant la date de sa réalisation reste due au prestataire. La réalisation ultérieure de cette action entraînera son paiement en sus.
- tout mettre en œuvre pour replanifier dans un délai conforme au bon déroulement du dispositif les actions annulées avec le préavis de quarante-huit (48) heures évoqué.
- régler toute prestation due à réception de facture

## Article 10 : Responsabilités

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du prestataire est une obligation de moyen. Le prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Le client s'engage à mettre à disposition du prestataire dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés.

### La responsabilité du prestataire ne pourra pas être engagée pour :

- une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le client,
- un retard occasionné par le client qui entraînerait l'impossibilité de respecter les délais convenus ou prescrits par la loi.

La responsabilité du prestataire, si elle est prouvée, sera limitée à la moitié de la somme totale hors taxes effectivement payée par le client pour le service fourni par le prestataire à la date de la réclamation par lettre recommandée avec accusé réception. Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge.

## Article 11 : Litiges

Les présentes CGV et la lettre de mission (Contrat) signé entre les parties sont régis par le droit français. A défaut de résolution amiable, tout différend persistant entre les parties à propos de l'exécution ou de l'interprétation des CGV et du contrat sera de la compétence des Tribunaux d'Aix en Provence, adresse du siège social de l'Ascensionniste SAS.