



[WEBClass]

## Gérer les situations difficiles pour les managers des esh

*Nb : Formation 100% prise en charge par le Fonds paritaire de formation*

La Crise sanitaire Covid-19 et le confinement bouleversent tous les cadres et créent des incertitudes qui n'avaient jamais été planifiées en ayant un fort impact sur les organisations du travail.

Fort de ce constat, la Fédération des ESH et Crise-Up, expert en gestion des situations humaines sensibles, se sont alliés pour apporter aux esh des réponses opérationnelles.

La **ligne managériale** est amenée à être bouleversée par les conséquences de la Crise sanitaire tant par la modification des comportements des équipes que les nouvelles attentes des clients.

Cela engendre pour beaucoup des questions et des situations de stress jusqu'alors insoupçonnées.

Afin d'outiller les managers à mieux gérer les situations difficiles, la Fédération des esh en partenariat avec Crise Up propose un **parcours de formation sur le thème « Gérer les situations difficiles pour les managers des esh »**.

Composé de 3 WEBClass thématiques indépendantes, le but de celles-ci est de permettre aux managers d'échanger entre pairs accompagné d'un expert sur les problématiques rencontrées.

Afin de faciliter les échanges, les WEBClass accueilleront un **maximum de 15 stagiaires**.

Les 3 thématiques des formations indépendantes de ce parcours sont détaillées ci-dessous et les programmes disponibles plus bas dans le document :

- **Gérer les comportements et attitudes des clients et des équipes** (durée 1h30)
- **Gérer la nouvelle relation client et les attentes de chacun** (durée 1h30)
- **Gérer des situations de stress et tendues : résilience ou fragilité? Gérer ses équipes post-crise** (durée 1h30)





## [WEBClass] Gérer les situations difficiles pour les managers des esh

*Nb : Formation 100% prise en charge par le Fonds paritaire de formation*



### [WEBClass] n°1 Gérer les comportements et attitudes des clients et des équipes (1h30)

#### → Pourquoi ce stage ?

La reprise de l'accueil-client dans le contexte post Covid-19 a pu générer des fonctionnements différents dans les comportements et attitudes. Menons notre analyse.

#### → Contenu de l'intervention

- Analyser ses premiers retours d'expérience : ce qui change / ce qui fonctionne / les nouveaux comportements
- Adapter ses techniques pour faire face aux situations délicates et potentiellement agressives dans ce cadre déconfinement
- Renforcer le soutien des équipes

#### → Méthodes et outils

- Support de type Powerpoint
- Exposés théoriques et Echanges entre participants
- Questions/réponses

#### → Intervenant

- David Gentilhomme

### Public visé par le webinaire



Managers (Responsable d'agence, Responsable d'équipe, Responsable d'antenne)

### Inscriptions



Inscriptions auprès de : **Jennifer JOVINAC**,  
Responsable formation au sein de Crise Up  
[jjovinac@crise-up.com](mailto:jjovinac@crise-up.com)

**Les dates et horaires des WEBClass seront à définir en direct avec Crise Up**



### Modalités

Classe virtuelle sur ZOOM d'1h30  
Max. 15 personnes par session  
Possible en inter ou intra





[WEBClass]  
**Gérer les situations difficiles pour les managers des esh**

*Nb : Formation 100% prise en charge par le Fonds paritaire de formation*



**[WEBClass] n°2 Gérer la nouvelle relation client et les attentes de chacun (1h30)**

→ **Pourquoi ce stage ?**

L'ensemble des mesures de protection et les modalités de reprise ont modifié toutes nos schémas habituels dans la relation client. Découvrons pourquoi et comment?

→ **Contenu de l'intervention**

- Accueillir physiquement, interaction téléphoniques, visites sur site ... comment la relation s'est transformée lors du déconfinement?
- Tirer parti de la situation pour créer des modalités de fonctionnement avec nos clients plus vertueuses et efficaces
- Anticiper la suite : le changement et ce que nous pouvons conserver – créer un schéma qualitatif

→ **Méthodes et outils**

- Support de type Powerpoint
- Exposés théoriques et Echanges entre participants
- Questions/réponses

→ **Intervenant**

- David Gentilhomme

**Public visé par le webinaire**



Managers (Responsable d'agence, Responsable d'équipe, Responsable d'antenne)

**Inscriptions**



Inscriptions auprès de : **Jennifer JOVINAC**,  
Responsable formation au sein de Crise Up  
[jjovinac@crise-up.com](mailto:jjovinac@crise-up.com)

**Les dates et horaires des WEBClass seront à définir en direct avec Crise Up**



**Modalités**

Classe virtuelle sur ZOOM d'1h30  
Max. 15 personnes par session  
Possible en inter ou intra





[WEBClass]

## Gérer les situations difficiles pour les managers des esh

*Nb : Formation 100% prise en charge par le Fonds paritaire de formation*



**[WEBClass] n°3 Gérer des situations de stress et tendues : résilience ou fragilité? – Gérer ses équipes post-crise (1h30)**

### → Pourquoi ce stage ?

Vous venez de vivre et de subir une situation de crise collective générant de fortes émotions et vous forçant à vivre différemment. Dans quel état êtes-vous à la sortie de cette crise ?

### → Contenu de l'intervention

- Etat des lieux émotionnels et psychiques
- Le rôle du manager dans la perception des situations humaines sensibles
- Comment être attentifs aux signaux faibles renvoyés par nos collaborateurs et nos équipes?
- Les principes de bonnes pratiques managériales pour encadrer nos équipes post-crise

### → Méthodes et outils

- Support de type Powerpoint
- Exposés théoriques et Echanges entre participants
- Questions/réponses

### → Intervenants

- Isabelle Ernault
- Anne-Véronique Herter

### Public visé par le webinaire



Managers (Responsable d'agence, Responsable d'équipe, Responsable d'antenne)

### Inscriptions



Inscriptions auprès de : **Jennifer JOVINAC**,  
Responsable formation au sein de Crise Up  
[jjovinac@crise-up.com](mailto:jjovinac@crise-up.com)

**Les dates et horaires des WEBClass seront à définir en direct avec Crise Up**



### Modalités

Classe virtuelle sur ZOOM d'1h30  
Max. 15 personnes par session  
Possible en inter ou intra





[WEBClass]

## Gérer les situations difficiles pour les managers des esh

*Nb : Formation 100% prise en charge par le Fonds paritaire de formation*

### PRESENTATION DES FORMATEURS

→ [David GENTILHOMME](#)

David est Directeur Associé et co-fondateur chez Crise Up.

Intervenant en audit, conseil et formation, il aborde principalement toutes les questions de prévention des risques humains. Spécialisé particulièrement sur les situations complexes en relation avec le public, ses domaines d'intervention sont :

- Analyse des situations d'accueil, des facteurs aggravants et risque d'agressivité
- Préparation et Formation de différents modules « gestion de l'agression » suivant les publics et les contextes
- Elaboration des process post agression...

→ [Isabelle ERNAULT](#)

Isabelle est psychologue clinicienne spécialisée en victimologie. Elle accompagne les salariés de grandes entreprises lors de situations humaines sensibles ou de crises.

Elle est également chargée de développement au sein de Crise Up et participe au développement d'outils et de compétences sur la prévention des risques humains.

Isabelle est diplômée du Master 2 de psychologie clinique et psychopathologie de l'Université Paris V et du certificat de sciences criminologiques de l'Institut de Criminologie de Paris I.

→ [Anne-Véronique HERTER](#)

Anne-Véronique est Responsable du pôle MSHS :

- Evaluation des conditions de travail, diagnostic, étude / enquête de climat social.
- Enquête RPS
- Etudes sur les RPS en télétravail
- Enquête sur des suspicions de harcèlement moral, sexuel, comportements inappropriés...
- Accompagnement de collectif : analyses des pratiques professionnelles, groupe de parole...
- Animation et réalisation de Charte "Bien vivre ensemble"
- Accompagnement de collectif : analyses des pratiques professionnelles, groupe de parole...
- Création et accompagnement de cellule de veille et de prévention, formation à l'écoute active
- Accompagnement de COPIL RPS

Diplômes :

- Diplôme Universitaire Faculté de Cergy-Pontoise "Conseiller en prévention des risques psychosociaux, management de la qualité de vie au travail" (Bac+5)
- Certification à la Médiation du travail
- Formations CRAMIF - prévention RPS, élaboration DUERP, analyse de situation de travail

