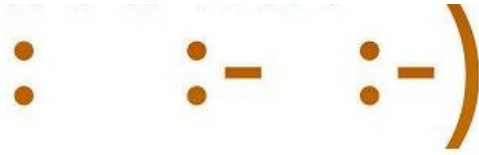


# HumanCapitalGrowth



## **Catalogue de cours OACP 2022**

Human Capital Growth Sàrl  
Allmendgasse 9  
4512 Bellach  
[info@hcgrowth.com](mailto:info@hcgrowth.com)

## Table des matières

Notre compréhension de vos besoins	2
Notre solution	2
Vos avantages avec Human Capital Growth	3
Références	3
Choix de cours	4 – 10
Avis des clients et des experts	11
Investissement et conditions	12

## Notre compréhension de vos besoins

Vous désirez proposer aux collaborateurs et collaboratrices de votre entreprise des formations continues répondant d'une part aux **directives OACP** et d'autre part **aux situations spécifiques rencontrées par votre personnel** lors de son activité professionnelle. Afin que ces cours soient utiles aux participants, le contenu de la formation doit être en lien étroit avec la pratique professionnelle et les exigences actuelles et futures de la fonction de conducteur (et de votre entreprise).

Pour renforcer le transfert dans la pratique, les thèmes abordés doivent être considérés comme importants par les collaborateurs, ceci tant au niveau professionnel que personnel.

## Notre solution

Nous développons et animons des cours qui tiennent compte des besoins de votre personnel. Les contenus sont traités de manière interactive, afin de garantir une forte adhésion de la part des participants.

- ✓ Le processus de prise de conscience et d'apprentissage implique de faire verbaliser les participants. Dans ce but, les méthodes **participative, interrogative** sont en grande partie privilégiées dans nos cours.
- ✓ Les participants sont accompagnés de telle manière qu'ils puissent faire leurs propres découvertes et apportent leurs propres solutions. Quelques contributions théoriques (brèves et vulgarisées) sont également amenées.
- ✓ Des «études de cas» concernant directement les participants servent de base de réflexion, de nouveaux comportements sont exercés au sein du cours, afin de renforcer la mise en pratique sur le terrain.

Notre expérience montre que cette manière de faire

- ✓ renforce l'esprit d'équipe et le sentiment d'appartenance,
- ✓ active les ressources de chacun et
- ✓ encourage à tenter de nouveaux savoir-faire (plus efficaces).

## Vos avantages avec Human Capital Growth

- ✓ Nos animateurs disposent d'une grande expérience dans la **formation d'adultes**.
- ✓ Ils ont déjà fonctionné comme **formateurs OACP et sont accrédités par l'ASA**.
- ✓ Ce sont des psychologues de l'organisation et/ou de la circulation avec des connaissances spécifiques dans différents domaines (motivation, comportements à risque, stress, ...).

De plus, ils sont

- ✓ formateurs et/ou experts au Brevet fédéral de moniteur de conduite
  - ✓ actifs dans le développement/l'animation de perfectionnement pour moniteurs
  - ✓ actifs dans l'animation de perfectionnement d'experts de la circulation asa
- ✓ Nos formations sont flexibles et peuvent être **adaptées à vos besoins particuliers**.
  - ✓ Nous sommes actifs en langue **française et (suisse) allemande**.

## Références

Depuis 2010, nous avons conduit des perfectionnements OACP au sein des entreprises suivantes:

- ✓ CarPostal Région (Suisse – Région Ouest, Valais, Argovie, Zurich, Grison, St Gall)
- ✓ MBC Morges Bière Cossonay
- ✓ TransN Transport publics neuchâtelois, Cernier
- ✓ VMCV SA Transports publics Riviera – Chablais, Clarens
- ✓ Transports publics Biennois TPB, Bienne
- ✓ Verkehrsausbildungs-Zentrum Biel/Seeland VZB, Bienne
- ✓ Travys SA, Yverdon
- ✓ Transports publics fribourgeois TPF, Fribourg – via L2 Romont
- ✓ Diverses entreprises de transport du canton du Valais – via L2 St. Maurice

## Distractions au volant



### **Contenu:**

Dans le monde du travail interconnecté actuel, les sources de distraction sont nombreuses et la manière de les aborder peuvent varier d'une génération à l'autre. La distraction, généralement ignorée par la personne concernée, a un impact significatif sur les performances et la qualité du travail et peut facilement entraîner de graves erreurs. En fonction de l'expérience professionnelle et des trajets (monotonie), un comportement routinier peut affecter gravement l'attention. Ce cours a pour objectif de donner aux participants les compétences et connaissances nécessaires pour:

- ... prendre conscience des sources possibles de distraction au volant (p. ex. tel. privé ou professionnel, conversation avec les clients, rêverie)
- ... prendre conscience des conséquences possibles du traitement cognitif et des comportements professionnels inadéquats (négligence, erreurs, surcroît de dépense, coûts, accidents)
- ... développer des stratégies personnelles pour lutter contre la distraction au volant

### **Objectifs** (compétences):

Les conducteurs se sentent responsables de la sécurité et du confort des passagers.

Grâce à leur conduite préventive et défensive, les conducteurs offrent aux passagers un trajet sûr et agréable.

**Méthodes:** expositive, découverte, participative, modération, animation, mise en pratique, autoréflexion

**Animateurs:** M. Joye Yenni, J. Marty

**Durée:** selon directive asa

**Infrastructure / matériel nécessaire:** beamer et deux paperboards

## Faire face au stress avec confiance



### **Contenu:**

Le stress est devenu un mot à la mode et, bien que tout le monde parle de stress, les sensations varient entre personnes, en fonction de la situation et des circonstances dans lesquelles le stress se produit. Le stress malsain et dangereux peut toutefois être reconnu et évité grâce à des stratégies personnelles ciblées. Afin d'éviter les conséquences négatives du stress à long terme, il est important de connaître ses propres facteurs de stress, de développer des ressources personnelles et de les intégrer au travail quotidien. Les conducteurs familiarisés avec les stratégies de gestion du stress font face à des situations critiques avec plus de confiance et d'efficacité.

Le but du cours est de donner aux participants les compétences et connaissances nécessaires pour:

- ... distinguer le stress pénible, malsain et dangereux d'une gêne anodine ou d'une agitation temporaire
- ... prévenir ou atténuer les situations de stress malsain à l'aide de stratégies personnelles concrètes
- ... gérer ses propres ressources de manière plus consciente et durable, afin de prévenir l'apparition du stress

### **Objectifs** (compétences):

Les conducteurs appliquent les stratégies de planification du travail et d'évitement de situations de stress qui correspondent le mieux à leurs qualités personnelles.

Les conducteurs sont disposés à modifier leur mode de travail en vue d'un travail moins stressant et à apprendre les méthodes et stratégies permettant de réduire le stress.

Ils sont conscients qu'en raison d'un objectif différent, des conflits de valeur peuvent apparaître et développent des stratégies pour y faire face.

**Méthodes:** expositive, découverte, participative, modération, animation, mise en pratique, autoréflexion

**Animateurs:** M. Joye Yenni, J. Marty

**Durée:** selon directive asa

**Infrastructure / matériel nécessaire:** beamer et deux paperboards

## Endosser habilement différents rôles



### **Contenu:**

Le quotidien des conducteurs se caractérise par des attentes très différentes, parfois difficiles à concilier. Afin de répondre à ces attentes, les conducteurs doivent endosser plusieurs rôles au sein de leur fonction. Pour être de bons ambassadeurs de l'entreprise, ils doivent constamment analyser les situations et définir les bonnes priorités (sécurité, confort de conduite, ponctualité). Les conducteurs conscients de ces attentes et familiarisés avec les diverses responsabilités de leur tâche gèrent les conflits de rôles plus calmement et plus efficacement.

Le but du cours est de donner aux participants les compétences et connaissances nécessaires pour:

- ... clarifier leur rôle ainsi que les caractéristiques de celui-ci
- ... reconnaître les attentes et les besoins de la clientèle (empathie)
- ... comprendre les conflits entre les différents rôles et les résoudre positivement
- ... communiquer leurs propres attentes vis-à-vis de l'environnement de manière ouverte et respectueuse

### **Objectifs (compétences):**

Les conducteurs établissent des priorités parmi les diverses attentes à leur égard et réussissent également à se détacher d'exigences injustifiées.

Les conducteurs sont en mesure d'imposer les dispositions de sécurité et également les règles de comportement à observer dans le véhicule si nécessaire.

Les conducteurs sont disposés à contribuer à la réputation de leur entreprise par leur comportement, leur mode de conduite et la qualité de leurs prestations.

**Méthodes:** expositive, découverte, participative, modération, animation, mise en pratique, autoréflexion

**Animateurs:** M. Joye Yenni, J. Marty

**Durée:** selon directive asa

**Infrastructure / matériel nécessaire:** beamer et deux paperboards

## Communiquer avec respect et assurance



### **Contenu:**

Le transport de passagers est de plus en plus axé sur les besoins des passagers. Les conducteurs qui sont au front deviennent ainsi des ambassadeurs clés de l'entreprise. La qualité de leurs services, ainsi que leur capacité à communiquer habilement avec le client, contribuent de manière significative à la réputation de leur employeur. Les conducteurs doivent souvent faire la part des choses entre différentes attentes. Les conducteurs assertifs réussissent à communiquer efficacement ; ils fixent des limites avec détermination et respect, ils communiquent ouvertement sans perdre de vue les besoins des clients. Par leur attitude confiante (à la fois verbale et non verbale) et leur comportement respectueux, ils influencent leur environnement et favorisent des contacts constructifs avec les clients. Cette attitude assertive peut être apprise. Le but du cours est de donner aux participants les compétences et connaissances nécessaires pour:

- ... reconnaître le juste milieu entre passivité et agressivité
- ... prendre conscience des avantages et des inconvénients d'une communication assertive dans le traitement d'objectifs contradictoires et de conflits de valeur
- ... appliquer de nouveaux comportements en matière de communication
- ... développer des méthodes de communication situationnelles pour les intégrer dans la vie quotidienne

### **Objectifs** (compétences):

Les conducteurs sont en mesure d'imposer les dispositions de sécurité et également les règles de comportement à observer dans le véhicule si nécessaire.

Les conducteurs donnent les informations nécessaires aux passagers. Ils dénouent les situations conflictuelles et préviennent d'autres débordements.

**Méthodes:** expositive, découverte, participative, modération, animation, mise en pratique, autoréflexion

**Animateurs:** M. Joye Yenni, J. Marty

**Durée:** selon directive asa

**Infrastructure / matériel nécessaire:** beamer et deux paperboards

## Traiter les conflits de manière constructive



### **Contenu:**

Les conflits sont naturels et font partie intégrante du monde du travail. Cependant, si ces problèmes ne sont pas correctement résolus, ils entraînent souvent une perte de temps, d'énergie et d'image. En outre, les conflits mal gérés créent de l'insatisfaction, du découragement et de l'absentéisme. Il est donc préférable de prévenir les conflits à un stade précoce ou de les résoudre de manière constructive. Les conducteurs qui gèrent habilement les conflits ont un impact positif sur leur environnement (clients, collègues, superviseurs) et obtiennent une meilleure satisfaction au travail.

Le traitement constructif des conflits peut être appris. Le but du cours est de donner aux participants les compétences et connaissances nécessaires pour:

- ... mieux comprendre les conflits et leur dynamique
- ... éviter des conflits inutiles
- ... influencer positivement les situations de conflit existantes
- ... développer des comportements qui favorisent des relations plus constructives

### **Objectifs** (compétences):

Les conducteurs dénouent les situations conflictuelles et préviennent d'autres débordements.

Les conducteurs sont en mesure d'imposer les dispositions de sécurité et également les règles de comportement à observer dans le véhicule si nécessaire.

**Méthodes:** expositive, découverte, participative, modération, animation, mise en pratique, autoréflexion

**Animateurs:** M. Joye Yenni, J. Marty

**Durée:** selon directive asa

**Infrastructure / matériel nécessaire:** beamer et deux paperboards



## Motivé et engagé au quotidien



### **Contenu:**

Être motivé et engagé est une compétence clé de la réussite professionnelle et personnelle. Si une personne réussit à rester motivée à long terme, elle sera moins exposée au stress, à la maladie et aux conflits interpersonnels. Il est donc important de connaître ses propres facteurs de motivation et de les intégrer consciemment dans sa vie quotidienne. Une gestion raisonnable de ses propres ressources contribue également à garantir un engagement à long terme. Les conducteurs qui investissent leur temps et leur énergie uniquement dans des situations sur lesquelles ils ont un contrôle ou une influence directe gèrent les problèmes quotidiens avec plus de souplesse et d'efficacité.

Le but du cours est de donner aux participants les compétences et connaissances nécessaires pour:

- ... comprendre la motivation et son impact sur la performance
- ... identifier leurs propres motivateurs (professionnels) et trouver des moyens pour les concilier avec le rôle de conducteur
- ... gérer leurs propres ressources de manière consciente et durable
- ... reconsidérer certaines situations de la vie professionnelle quotidienne pour les aborder plus efficacement

### **Objectifs** (compétences):

Les conducteurs sont disposés à accueillir les diverses exigences avec esprit d'ouverture et sérénité.

Les conducteurs établissent des priorités parmi les diverses attentes à leur égard et réussissent également à se détacher d'exigences injustifiées.

Les conducteurs sont disposés à contribuer à la réputation de leur entreprise par leur comportement, leur mode de conduite et la qualité de leur prestation.

**Méthodes:** expositive, découverte, participative, modération, animation, mise en pratique, autoréflexion

**Animateurs:** M. Joye Yenni, J. Marty

**Durée:** selon directive asa

**Infrastructure / matériel nécessaire:** beamer et deux paperboards

## Avis des clients et des experts

Nous avons travaillé à plusieurs reprises avec Human Capital Growth et avons beaucoup apprécié la qualité des services, la disponibilité, l'écoute et l'adaptation à nos besoins dont ils ont su faire preuve.

Nous collaborerons encore volontiers à l'avenir.

**Yvan Wenger, Chef Département Ressources Humaines, TRAVYS SA**

La formation continue obligatoire OACP, au sein des Transports Publics Neuchâtelois SA, s'est étoffée du concours de l'entreprise Human Capital Growth, diversifiant ainsi son offre en matière de savoir. En effet, les sujets de cours, parfois délicats, traités auprès de nos conducteurs, où le recul et l'indépendance des formateurs sont nécessaires, résultent sur un impact plus soutenu, à partir du moment où le thème a été animé par HCG. Les personnes que j'ai rencontrées ont toujours fait preuve d'une écoute attentive, d'un professionnalisme évident, assorti d'un vécu très enrichissant et le tout étoffé d'une grande qualité humaine, tellement importante! En conclusion, Je ne peux que recommander les services de Human Capital Growth, comme partenaire de formation.

**Éric Jaggi, Responsable formation, Transports Publics Neuchâtelois SA**

Le cours est conforme au programme déposé et aux exigences de l'OACP. C'est un cours de grande qualité où les participants profitent d'un haut niveau de professionnalisme de la part de Madame Joye Yenni. Elle crée une ambiance détendue, propice au dialogue et à l'écoute, même pour les plus récalcitrants. Les travaux de groupes sont bien gérés et les résultats de ces travaux sont utilisés à bon escient. Mme Joye Yenni utilise principalement les expériences des participants. Elle les transpose dans les différents thèmes de la journée, qu'elle transcrit sur Flipchart et étoffe ainsi son cours avec habileté. Elle apporte des outils utiles aux participants, qui leur permettent d'améliorer leur quotidien.

**Schweizerischer Verkehrssicherheitsrat (VSR)**

**Audit: 14.11.2017 - TRANSN - Experts AQ: Cattin Gilles, Clero Jean-Luc**

Cours constructif et très bien animé, dispensé dans une ambiance agréable. Mme Joye Yenni est très à l'écoute des participants et ce cours nous a paru indispensable pour des chauffeurs ayant quotidiennement affaire à de la clientèle.

**Schweizerischer Verkehrssicherheitsrat (VSR)**

**Audit: 19.3.2013 au L2 Romont - Experts AQ: Chevalley Ferdinand, Reinhard Fritz**

Bon agencement de cours, qui contient une structure simple et claire. L'expert AQ a découvert une formatrice compétente et engagée. Cours utile pour faire face aux difficultés de la vie professionnelle quotidienne\*

**Schweizerischer Verkehrssicherheitsrat (VSR)**

**Audit: 13.2.2013 au TPB Bienne - Expert AQ: Ratti Duri**

\*traduit de l'allemand