



Formations

prévention des risques psychosociaux



Catalogue
Communication
Management
Développement relationnel



Les formations RH au cœur de la problématique des risques psychosociaux.

Depuis 2007, les RPS sont devenus la première cause de consultations médicales pour pathologies professionnelles et représentent 27% des causes de consultation sur 15 000 visites médicales annuelles.

Cela confirme une tendance lourde de montée continue de ces nouveaux risques : stress chronique, burn out, harcèlement, isolement, dépression, anxiété...

Selon l'Institut de Veille Sanitaire, le taux de suicides sur le lieu de travail a augmenté de 27% en deux ans.

Leur médiatisation ont obligé certaines entreprises à sortir du déni.

Ces suicides sont une des illustrations terribles d'un mal être au travail généralisé.

Depuis le 23 avril 2009, un arrêté rend obligatoire les dispositions de l'accord National Interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008.

Le plan d'urgence annoncé en son temps par Xavier Darcos, alors Ministre du travail, est venu renforcer l'obligation qui incombe aux entreprises de prévenir la santé mentale de leurs salariés.

ASFOR vous propose des modules de formations qui vous permettront d'identifier les facteurs de risques psychosociaux dans votre structure.

Quelles actions de prévention mettre en place ? Comment prendre en compte la prévention de ces risques dans le cas de changements, type restructurations ou autres ?

Tous ces modules s'articulent autour de la méthode Haute Qualité Relationnelle®.

Il s'agit d'une méthode dont je suis le créateur reposant sur des outils concrets qui offrent un éventail de possibilités d'instaurer du bien être au travail.

Elle permet des transformations tant sur l'organisation du travail, le management, la communication et l'accompagnement au changement.

Cette méthode a fait ses preuves depuis 2008.

Le contexte actuel a mis aussi en exergue une grave crise de leadership. Celle-ci se traduit par des signes de désengagement des salariés.

Cette rupture, si on ne l'intègre pas dans une refonte des pratiques managériales, sera préjudiciable à la performance des entreprises.

La méthode Haute Qualité Relationnelle se révèle un formidable instrument de liaison dans les entreprises qui l'expérimentent.

La fonction RH doit retrouver une vision plus transverse de l'entreprise et se soucier davantage de l'ensemble des salariés.

Redonner confiance, apporter de la reconnaissance, valoriser le travail en équipe, le partage intergénérationnel, harmoniser les pratiques managériales, accompagner les changements sont autant de pistes de travail que propose la méthode Haute Qualité Relationnelle® aux RH et aux responsables de formation.

ASFOR, première entreprise Haute Qualité Relationnelle au monde, vous accompagne dans l'évolution de vos pratiques pour intégrer les nouveaux enjeux RH de l'époque.

Le Label :

Choisissez d'obtenir le label « **entreprise Haute Qualité relationnelle** »®, qui est gage :


- d'un authentique souci de la qualité de vie de vos collaborateurs.
- d'un référentiel commun en matière de communication et de management.
- d'une baisse du degré de stress au quotidien.
- d'une augmentation de votre CA.

Une valorisation de votre image de marque auprès de vos clients.

Bien au-delà de l'effet cosmétique, il s'agit de pratiques de communication, de management et d'organisation du travail qui placent le bien être au travail cœur du quotidien professionnel au sein de l'entreprise.

Christophe Médici





Sensibiliser et accompagner les Managers face aux risques psychosociaux avec la Haute Qualité Relationnelle®.

A qui s'adresse cette formation ?

Responsables RH / Dirigeants / Assistantes sociales.
Médecins du travail / Membres du CHSCT.

Objectifs de la formation :

- Définir le cadre de vos interventions auprès des managers.
- Les aider à prévenir et gérer la souffrance de leurs collaborateurs.
- Réduire leur exposition aux RPS et les aider en cas de difficulté.

Parcours pédagogique :

JOUR 1 : Comprendre les problématiques du manager et le RPS liés au management.

Mieux comprendre la réalité du manager d'aujourd'hui.

Quels sont les liens entre management et santé psychique ?

Comment le management impacte le mental des salariés ?

Dans quelle mesure le management est source de souffrance, mais aussi de bien être au travail ?

Pourquoi le manager a-t-il une place incontournable dans la prévention des RPS ?

A quelles situations problématiques est confronté le manager au sein de son équipe ?

Problèmes relationnels.

Emergence de conduites addictives.

Cas pratiques :

L'impact du facteur « personnalité » dans les RPS.

Les socio profils de manager et les RPS.

Définir et affirmer votre rôle auprès des managers confrontés aux RPS.

Déterminer et respecter votre cadre d'intervention.

Quel comportement adopter vis-à-vis des managers ?

Faire remonter les informations venant

des salariés : alerter, sensibiliser.
Conseiller dans la gestion des RPS.

Promouvoir votre action en matière des RPS et inciter les managers à vous solliciter.

Votre rôle face aux plaintes des collaborateurs.

Comment guider le manager pour éviter des comportements préjudiciables ?

Comment le manager peut contribuer au bien être de ses collaborateurs ?

- Instaurer une communication Haute Qualité Relationnelle®.

Prendre en compte les collaborateurs lors d'un changement d'organisation du travail.

Créer de la solidarité au sein de l'équipe.

Humaniser le management à l'aide de la méthode HQR.

Interpeler les managers sur leur rôle dans la prévention des RPS.

Comment faire accepter que le travail puisse être source de souffrance psychique ?

JOUR 2 : Promouvoir les attitudes managériales saines.

- Comment évaluer les pratiques managériales ?

Développer des procédures pour inculquer les bonnes pratiques.

Accompagner les nouveaux managers. Donner des techniques de gestion du stress.

Accompagner un manager confronté au mal être d'un collaborateur.

Transmettre aux managers les bons réflexes.

Eviter d'isoler la personne et d'ignorer le problème.

Utiliser le vocabulaire de RPS avec précaution.

Maintenir une situation normale de travail et reconnaître la souffrance.

S'entretenir avec un manager confronté à un collaborateur en difficulté :

comment vous comporter ?

Simulation d'entretien

Préparer un manager à échanger avec une personne en souffrance.

- Quels conseils donner pour qu'il réussisse à créer le contact et échanger avec la personne ?

Aider le manager à cadrer sa relation avec son collaborateur : jusqu'où peut-il aller ?

Prévenir la souffrance du manager :

Pourquoi le manager est un cas complexe en matière de prévention ?

- Appréhender la situation du manager : coïncé entre son équipe et sa hiérarchie. Connaître les causes du mal être du manager.

Psychologie du manager : comprendre ses réticences à se confier.

Aider les managers à porter les décisions de la direction et à prendre du recul.

Le manager face au changement. Quels sont les outils pour l'aider à surmonter sa résistance au changement ?

Comment peut-il accompagner son équipe ?

Apporter votre soutien à un manager en souffrance.

Comment repérer qu'un manager va mal ?

Comment conduire un premier entretien avec un manager en souffrance ?

Accompagner le manager pour l'aider à aller mieux.

A qui s'adresse cette formation ?

DRH

Assistante sociale

Médecin du travail

Membre du CHSCT

Dirigeant /Responsable RH

Directeur du personnel

Chef d'équipe

Tarif : 1250,00 €



Prévention Primaire des Risques psychosociaux. Favoriser le bien être et la performance des salariés avec les Outils de la Haute Qualité Relationnelle®.

Objectifs de la formation :

Comprendre la relation entre l'évolution du monde du travail et l'apparition des RPS.
Détecter et agir sur les freins au bien être avec les outils de la HQR.
Connaître les étapes clés d'une démarche de prévention primaire des RPS : Travailler sur l'organisation du travail (HQR), les modes de management, la communication, l'accompagnement au changement, la motivation HQR.

Parcours pédagogique :

JOUR 1 : Travail et santé psychique : comment cultiver la performance et la santé de vos collaborateurs ?

- Comprendre pourquoi et comment la santé psychique est devenue un enjeu majeur en matière de prévention des risques psychosociaux.
- Lien entre travail et risques psychosociaux : comprendre l'origine du phénomène.
- Rappel des enjeux de la santé au travail : Impacts et bénéfices pour votre établissement.
- Enjeux humains et social.
- Enjeu juridique.
- Exercices/calculer les couts liés aux RPS pour un établissement donné.
- Risques psychosociaux, prévention primaire...s'accorder sur les définitions.
- RPS, de quoi parle-t-on ?
- Faire la distinction entre RPS, trouble et comportement déviant.
- Qu'est ce qui génère de la souffrance ou du bien être et de la performance au travail ?
- Les principaux facteurs impactant la santé psychique des salariés.
- Savoir les identifier et mesurer leurs effets :
- Facteurs organisationnels.
- Facteurs environnementaux.
- Facteurs sociaux.

- Les freins récurrents au bien être des collaborateurs.
- Etude de cas : Repérer les organisations génératrices de souffrance ou de bien être au travail.
- Obtenir le soutien de la direction avant même d'engager la démarche.
- Quels arguments présenter à la direction pour l'inciter à s'engager et démontrer les intérêts de la démarche ?
- Les performances, l'image de marque, la réputation.

JOUR 2 : Du pré diagnostic au diagnostic approfondi.

- Etablir un pré diagnostic grâce aux informations existantes.
- Les indicateurs directs et indirects : absentéisme, congés maladies, TMS, turn over, relations sociales, plaintes enregistrées...
- Comment les analyser et les compiler.
- Construire le groupe de travail : surmonter les principales difficultés.
- Créer un groupe pluridisciplinaire : qui ? Pourquoi ?
- Nommer un interlocuteur référent : quels avantages ?
- Définir les missions du groupe de travail et de chacun de ses membres.
- Effectuer un diagnostic approfondi : identifier les causes de mal être.
- Quels sont les différents types d'études : leurs avantages et inconvénients.
- Définir les modalités de l'étude : types de questions, d'entretiens.
- Choisir les intervenants : qui répond aux questions, qui administre l'enquête et collecte les données ?
- Analyser et confronter pour cartographier les sources de mal être et de bien être.
- Diagnostiquer et après ?
- Comment restituer les résultats ?
- Quelles actions concrètes suivront ?
- RPS : Choisir et mettre en œuvre les actions appropriées ?

- Utiliser la formation et la gestion des parcours pro comme moyen de prévention.
- Préserver des espaces neutres d'expression et d'écoute pour éviter l'isolement.
- Travailler sur l'organisation des circuits décisionnels et la communication interne pour atténuer les conséquences sur la santé psychique.
- Quels sont les impacts psy d'une hiérarchie trop lourde ?
- Quelles sont les pistes d'amélioration ?
- Comment faire circuler l'information et communiquer clairement aux salariés ce que l'on attend d'eux ?
- Utiliser l'ergonomie dès la conception des postes de travail comme moyen de prévention primaire.
- Réaliser un suivi de vos actions de prévention : sur quels indicateurs ? A quelles échéances ?
- Les indicateurs et outils de suivi : Santé, relation sociale, bilan social, indicateurs de gestion.
- Les échéances : les bonnes pratiques à adapter en fonction de votre structure.

A qui s'adresse cette formation ?

Médecin du travail
Infirmière du travail
Membre CHSCT
DRH
Responsable du personnel
Chef d'équipe
Assistante sociale
Responsable prévention

Pré requis :

Aucun pré requis n'est nécessaire.

Durée : Deux jours

Le formateur : Christophe Médicti, psychosociologue, auteur de la méthode HQR.

Tarif : 1250,00 €
(éligible au titre du DIF)

Pour stage intra, nous contacter.



Formation au Management HAUTE QUALITE RELATIONNELLE® Niveau 1

Programme des deux journées de formation :

Pré-requis avant stage : 15 jours avant le jour de la formation, tous les participants recevront par e-mail un questionnaire leur permettant d'analyser et de prendre conscience de leur Indice de Qualité Relationnelle Managériale (IQRM) ainsi qu'un questionnaire relatif aux socio-styles.

Ces questionnaires sont totalement confidentiels et restent la propriété du stagiaire. Ils leur permettront de prendre conscience de leurs points forts et de leurs points faibles au niveau de leur style de management.

Ils constitueront une base de travail et d'évolution personnelle pour chacun des stagiaires.

JOUR 1 : Le Management Haute Qualité Relationnelle vs. Basse Qualité Relationnelle.

Objectifs pédagogiques de la matinée :

Pourquoi bien Manager, c'est pouvoir bien communiquer ?

Le travail sur notre zone aveugle.

Qu'est-ce qu'une communication efficace, saine et durable ?

Communication & gestion des conflits : apprendre à reconnaître les types de conflits qui se jouent au travail.

Repérer les formes de mal être au travail (détection des risques psychosociaux).

Formation :

- La fenêtre de Johari – L'importance d'une formation en communication.
- Partage (pour les stagiaires qui le souhaitent) des attentes spécifiques par rapport au stage et des questions que les questionnaires d'Indice de Qualité

Relationnelle envers soi et envers les autres ont pu faire naître.

- Remise à chaque stagiaire d'un petit calepin personnel qui constituera son « Journal d'Ecologie Relationnelle » - Explication.

- Définition de la Haute Qualité Relationnelle.

- Bâter son Cercle de Qualité Relationnelle.

Méthode HQR pour pouvoir décrypter efficacement la nature et les enjeux des relations dans le contexte du travail.

Objectifs pédagogiques de l'après-midi :

Apprendre à gérer les différents types de conflits de manière efficace à l'aide des outils de la HQR.

Apprendre les techniques pour désamorcer ces conflits dès que possible et prévenir les risques psychosociaux.

Formation :

- Définition de la Basse Qualité Relationnelle : Qu'est-ce qu'un management Haute Qualité Relationnelle vs. Basse Qualité Relationnelle ?

- Pour aller plus loin dans le Management : du management Participatif au management Co-générateur.

- Quels sont les types de conflits ?

- Quelles sont les formes de mal être au travail, la prévention des risques psychosociaux (AT, Karpman).

- Comment gérer les conflits à l'aide de la HQR ?

- Apprendre à observer, évaluer et analyser la situation conflictuelle de manière efficace pour mieux pouvoir y répondre.

- Les outils pour désamorcer le conflit, le gérer et le réguler quand le conflit est présent : les outils de la HQR, la mise en situation, les jeux de rôle, travail sur les 3 V (Visuel, Vocal et Verbal).

JOUR 2 : Se manager soi-même (gérer son stress) et développer une véritable cohésion d'équipe avec des outils HQR.

Objectifs pédagogiques de la matinée :

Apprendre à s'affirmer dans le respect et le développement de l'autre à l'aide des outils de la HQR.

Appréhender et gérer les situations de changements rapides comme une source d'opportunités.

- Apprendre à gérer son stress et ses émotions :

- Besoins d'espace et de temps, besoins physiques et émotionnels – explication des rythmes circadiens et méthode de gestion du stress intégrative.

- Utiliser la Communication Non Violente vis-à-vis de soi – mise en situation

- Le Journal d'Ecologie Relationnelle & gestion des émotions et du stress – explication.

- L'Ecoute Active (ERIC) – pour comprendre une situation problématique dans son ensemble et agir efficacement - exercice pratique de mise en situation.

- La gestion des changements avec les niveaux logiques de Bateson. Repérer efficacement le niveau où le besoin de changement se fait sentir et agir efficacement.

Objectifs pédagogiques de l'après-midi :

Utiliser concrètement tous les outils de la HQR intégrés pendant ces 2 jours en les mettant en action dans des stratégies efficaces de cohésion d'équipe HQR.

- La gestion du stress – définition, rythmes ultradiens, états d'excellence, ...

- La psychologie de la motivation : quand la motivation devient le moteur de l'excellence et de la performance.

- Outils de Cohésion d'Equipe HQR.

- Travail sur les valeurs, le comportement et l'identité.

- Reconnaître les points forts et les qualités de chacun.



L'assistante HQR, efficace et épanouie au travail

Pourquoi l'assistante a-t-elle une place incontournable dans la prévention des RPS ?

A quelles situations problématiques est confrontée l'assistante au sein de son entreprise ?

Calcul de l'IQR : L'indice de Qualité Relationnelle.

Calcul de l'IES : l'Indice d'Estime de Soi.

Les cercles de Qualité Relationnelle.
Conscientiser les dégâts de la basse Qualité Relationnelle (BQR).

Du cercle vicieux BQR au cercle vertueux HQR.

L'assistante promouvant une démarche participative.

Après-midi :

Psychologie de la motivation HQR.

La gestion des conflits HQR.

JOUR 2 : L'accompagnement aux changements HQR.

Débriefing de l'IQR.

Débriefing de l'IES.

Pratique des socio styles.

Après-midi :

Outils relationnels de gestion du stress.

La cohésion d'équipe Haute qualité Relationnelle.

Bilan évaluation, synthèse.

Elaboration d'un PLAN D'ACTION HQR.

A qui s'adresse cette formation ?

Les assistantes.

Pré requis :

Aucun pré requis n'est nécessaire.

Objectifs de la formation :

Transmettre aux assistantes les outils relationnels de communication de la méthode HQR afin qu'elles tissent une relation saine avec son manager au service de la performance.

De l'assistante « éponge à stress » à l'assistante zen.

Les plus de la formation :

La méthode Haute Qualité Relationnelle. Démarche participative simple et intégrative (PSI).

Parcours pédagogique :

JOUR 1 : Comprendre les problématiques de l'assistante dans son quotidien au travail.

- Mieux comprendre la réalité de l'assistante d'aujourd'hui.

- Quels sont les liens entre l'assistante et son manager ?

Comment les conditions de travail impactent le quotidien de l'assistante ?

Dans quelle mesure le management est source de souffrance mais aussi de bien être au travail ?

Le formateur : Christophe Médict

Tarif : 1090,00 €

Tarif intra. Nous consulter.





Le Management Haute Qualité Relationnelle® Niveau 2

Objectifs de la formation :

Transmettre aux managers les clés d'un management HQR.
Les aider à prévenir et gérer la souffrance de leurs collaborateurs.
Les aider à opérer cette mutation dans les pratiques managériales.
Se sentir en congruence avec leurs valeurs.

Les plus de la formation :

La méthode Haute Qualité Relationnelle.
Démarche participative, simple et intégrative.

Parcours pédagogique :

JOUR 1 : Les caractéristiques du management HQR.

Les caractéristiques du management HQR.

- Mieux comprendre la réalité du manager d'aujourd'hui.

- Quels sont les liens entre management et santé psychique ?

Comment le management impacte le mental des salariés ?

Dans quelle mesure le management est source de souffrance mais aussi de bien être au travail ?

Pourquoi le manager a-t-il une place incontournable dans la prévention des RPS ?

A quelles situations problématiques est confronté le manager au sein de son équipe ?

Problèmes relationnels.

Emergence de conduites addictives.

Définition du management HQR.

- Calcul de l'IQRM : Indice de qualité relationnelle managériale.

- Les cercles de qualité relationnelle.

Le paradoxe du manager français.

Conscientiser les dégâts du SET management.

Du cercle vicieux BQR au cercle vertueux HQR.

Après-midi :

Le manager HQR et la gestion des conflits.

Les ORM :

Outils relationnels managériaux.

ORMI.

ORME.

Le management 4 G :

- Génératif

- Générosité

- Gratitude

- Genre féminin.

JOUR 2 : Les socio profils de manager.

Débriefing de l'IQRM.

Les entretiens managériaux HQR.

Psychologie de la motivation haute qualité relationnelle.

Après- midi :

Outil relationnels managériaux de gestion du stress.

Le team building HQR

La cohésion d'équipe HQR.

Aider les managers à porter les décisions de la direction et à prendre du recul.

A qui s'adresse cette formation ?

Managers

Tout salarié ayant des fonctions

d'encadrement d'équipe

Dirigeant

Directeur Général, PDG

Chef d'équipe

Durée : Deux jours.

Le formateur : Christophe Médici, psychosociologue, formateur en management, auteur de la méthode HQR.

Tarif : 1250,00 €

Tarif intra : nous consulter.





Le label « entreprise Haute Qualité Relationnelle® »

Depuis 2009, la haute qualité relationnelle est devenue un label accessible aux institutions qui s'estiment en phase avec nos valeurs. Qu'il s'agisse d'une entreprise, d'une école, d'un établissement de soin, d'une administration, d'une mairie, elle peut devenir Etablissement haute qualité Relationnelle®.

Pour y prétendre, elle doit accepter ces trois actions :

- Former tous les acteurs de l'institution à la méthode HQR, à tous les étages de l'organigramme. Ces acteurs doivent être formés par des consultants ASFOR.
- Elaborer la charte Haute Qualité Relationnelle® de l'institution.
- Chaque année, l'établissement effectue une session de deux jours à la HQR : Une journée de formation pour expérimenter les NOR (Nouveaux Outils Relationnels) et une journée d'audit HQR (enquêtes, entretiens, focus group). Ceci pour réduire les risques d'effet cosmétique de l'obtention de notre label.
- L'entreprise s'engage à verser 1% de son CA annuel à des projets liés au Développement Relationnel Durable.

Dans notre ouvrage « *L'entrecrise* » coécrit avec Claire Philips en 2009, nous proposons d'établir la charte Haute Qualité Relationnelle®.

Celle-ci ne peut être qu'originale. Elle reflète l'identité de la structure qui la crée.

Toutefois, elle se doit d'être en phase avec les clés de la méthode Haute Qualité Relationnelle®.

Dans l'optique d'une attitude HQR,

l'équipe de direction choisit d'y associer tous les acteurs de l'institution.

La méthodologie se transmet au cours de nos sessions de formation.

Nous vous recommandons de prendre en compte l'ensemble des axes suivants.

Ils sont incontournables pour une charte se recommandant de la Haute Qualité Relationnelle.

17 articles donnent l'esprit et la réalité d'une pratique HQR au quotidien. (Ils se trouvent dans l'ouvrage « *L'entrecrise* »).

Le label « entreprise Haute Qualité Relationnelle® » est gage :

- D'un authentique souci de la qualité de vie de vos collaborateurs.
- D'un référentiel commun en matière de communication et de management.
- D'une baisse du niveau de stress au quotidien.
- D'une grande efficacité corrélée à une motivation intrinsèque des collaborateurs décuplée débouchant sur une augmentation de votre CA.

Il offre :

- Une valorisation de votre image de marque auprès de vos clients.

Bien au-delà de l'effet cosmétique, il s'agit de pratiques de communication, de management et d'organisation du travail qui placent le bien être au travail, cœur du quotidien professionnel au sein de l'entreprise.





Un Accord cadre HQR® : Optimiser son climat social sur un mode consensuel

sable et concordante avec la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises).

Mobilisant toutes les fonctions de l'entreprise autour d'un projet commun, nous accompagnons la fonction RH à définir efficacement les bases d'une cohésion sociale solide, véritable atout concurrentiel particulièrement dans un contexte de tensions économiques et sociales.

Aucune situation conflictuelle ne doit être considérée comme négligeable dès l'instant où elle met en péril la santé des personnes ou l'intégrité de l'entreprise (harcèlement, séquestration, absentéisme, baisse de la productivité, grève...).

Mettre en place, en amont, une démarche d'organisation du traitement d'un conflit évite les effets de la surenchère.

L'accord cadre **HQR®** (Haute Qualité Relationnelle) a pour vocation d'apporter une **méthode d'organisation** rigoureuse, étudiée et planifiée pour prendre en charge le traitement d'un conflit. C'est un **dispositif négocié** préalablement et accepté par l'ensemble des acteurs de l'entreprise, prévoyant notamment, auprès d'un organisme tiers, le recours à la Médiation avant toute autre démarche.

Choisir à l'avance le mode opératoire qui sera garant de l'impartialité, de la neutralité et de l'indépendance indispensables à la recherche d'une solution librement choisie c'est inventer le futur collectivement de manière responsable. Mettre en place dans son entreprise un accord cadre **HQR®** est un engagement fort de modernité comportementale qui s'inscrit dans un concept d'intelligence collective et de **RESPONSABILITE SOCIETALE**.

La démarche Haute Qualité Relationnelle vise à accompagner les entreprises volontaires dans une démarche respon-

• Aborder la qualité relationnelle dans son entreprise est un investissement sociétal permettant aux entreprises de se préparer aux futures recommandations internationales en cours d'élaboration au travers de la norme ISO 26000 et de maintenir **un haut niveau de performance**.

Le programme se compose :

- D'un audit organisationnel et de climat social.
- De journées de formations dédiées telles que :
 - Gestion & prévention de la dynamique conflictuelle.
 - Management et qualité relationnelle.
 - Prévention & Gestion des risques psycho-sociaux.
- D'un accompagnement à la mise en place des plans d'actions déterminés.

Les objectifs sont :

- De définir une éthique au travers d'une **charte HQR**, telle que définie dans notre ouvrage « *L'entrecrise* » co écrit avec Claire Philips en 2009, véritable **guide culturel et identitaire de l'entreprise du XXI^{ème} siècle**.
- D'installer durablement les principes d'une **communication respectueuse des individus dans le milieu professionnel**.
- De développer un environnement de travail propice aux échanges.
- De faire coïncider **efficacité professionnelle et qualité relationnelle**.
De supprimer le mal être au travail lié aux enjeux relationnels.
- De mettre en place une veille sociétale afin de détecter les changements, d'anticiper les difficultés et faire preuve d'adaptabilité.





ASFOR – 26 rue des Grands Champs – 75020 PARIS
Tel : 01 43 70 47 05 – Fax : 01 43 70 57 58
www.hautequaliterelationnelle.com
h.q.r@free.fr