

## Tenir conseil

### « Dans l'entretien de conseil : passer de donner des conseils à tenir conseil »

Au-delà de la démarche opératoire qui nous est donnée par l'ADVP, il s'agit dans ces deux jours d'approfondir la question du « tenir conseil » qui s'applique à l'entretien mais aussi au groupe, avec les repères très intéressants que nous donne Alexandre Lhotellier.

Ce module vise à enrichir les compétences de professionnels ou des bénévoles qui mènent des entretiens pour l'accompagnement des adultes, des jeunes, des étudiants ou des élèves dans l'élaboration de leurs projets et dans leurs prises de décisions.

Dans les démarches d'orientation, d'insertion et de conseil au sens large, certains professionnels sont confrontés à la difficulté de redonner confiance, mobiliser certaines personnes et faciliter l'activation d'un « agir sensé ».

L'entretien de conseil constitue un élément important de la pratique quotidienne des conseillers et des autres professionnels qui accompagnent jeunes et adultes.

Pour favoriser la capacité des personnes, dans le monde actuel, à construire progressivement leur chemin et à apprendre à s'orienter tout au long de la vie, il est nécessaire de se former, au-delà de la relation d'aide et de l'empathie rogérienne, aux spécificités de l'entretien de conseil dans le sens « tenir conseil : délibérer pour agir »

### Objectif de la formation

Développer les compétences à l'œuvre dans le « tenir conseil »

### Contenu de la formation

- Comprendre les évolutions de l'entretien de conseil dans un monde qui change sans cesse
- Développer les compétences à mener un entretien de conseil dans le sens du « Tenir conseil, délibérer pour agir » d'Alexandre Lhotellier :
  - Repérer les concepts fondateurs du « Tenir conseil » : le travail du sens, le travail du projet, le travail de l'agir
  - Approfondir la question de la relation dialogique dans l'entretien

### Méthodes et moyens pédagogiques

Alternance d'expériences vécues en groupe (jeux de rôles, exercices, élaboration d'outils, résolution de problèmes, mais aussi pas de côtés inhabituels ...) et de temps d'élaboration théorique prenant appui sur ces expériences.

### Bibliographie

- DEFRENNE, R. (2004), Expérience et éthique, L'Indécis n° 51, Trouver/Créer, LYON.
- LHOTELLIER, A. (2000), Tenir conseil, Délibérer pour agir, Paris, Edition Seli Arslan.
- MORIN, E. (1990) INTRODUCTION A LA PENSEE COMPLEXE, ESF, PARIS
- SOLAZZI, R. (2000), Le conseil sans paradoxes... et les paradoxes du conseil. L'Indécis n° 37, Trouver/Créer, Lyon.
- VERMERSCH, P. (1989), Expliciter l'expérience, Éducation permanente, n° 100/101.
- WINNICOTT, D.W. (1975), Jeu et réalité, Paris, Gallimard.

Après une première immersion au cœur de la démarche ADVP dans le premier module, l'approfondissement de l'approche expérientielle et la découverte des concepts fondamentaux que sont le paradoxe et la complexité dans le deuxième, il nous semble primordial de découvrir en quoi nous allons pouvoir rendre opérationnelle cette démarche, notamment dans le cadre d'entretiens de conseil.

### Public :

Toute personne engagée dans des pratiques d'accompagnement ou de conseil, bénévole, salariée ou indépendant.

### Pré-requis:

Avoir suivi les deux premiers modules : Découvrir ou redécouvrir l'ADVP et Savoir devenir dans un monde incertain

ou

Avoir été formé à la démarche ADVP et à l'approche expérientielle dans un autre organisme

**Durée :** 2 jours

**Lieu :** Trouver/Créer  
66, Avenue Jean Mermoz  
69008 Lyon  
04 78 77 36 19  
trouver-creer@orange.fr

## Tenir conseil

### FORMULAIRE D'INSCRIPTION 2019

Je m'inscris :  26-27 Novembre 2019

<b>Vos coordonnées (à remplir dans tous les cas) :</b>		
<b>Nom :</b>	<b>Prénom :</b>	
<b>Fonction professionnelle ou bénévole :</b> <i>(ex : conseiller en insertion, parent d'élève, formateur, travailleur social, bénévole accompagnant ...)</i>		
<b>Adresse :</b>		
<b>Code postal :</b>	<b>Ville :</b>	<b>Pays :</b>
<b>Téléphone :</b>	<b>Courriel :</b>	

*Merci de cocher la situation qui vous correspond ci-dessous :*

	Tarif/jour	Tarif pour 2 jours
<input type="checkbox"/> <b>Individuel</b>	150 €	<b>300 €</b>
<input type="checkbox"/> <b>Individuel (adhérent 2019)*</b>	130 €	<b>260 €</b>
<input type="checkbox"/> <b>Entreprise ou organisme</b>	200 €	<b>400 €</b>
<input type="checkbox"/> <b>Entreprise ou organisme (adhérent 2019)*</b>	180 €	<b>360 €</b>

*\*Adhésion pour les entreprises ou organismes : 100€ / Adhésion pour les individuels : 40 €*

*Les tarifs s'entendent nets de charge*

<b>Les coordonnées de votre organisme si celui-ci vous inscrit :</b>		
<b>Nom de l'organisme :</b>	<b>Nom et Prénom du correspondant formation :</b>	
<b>Adresse :</b>		
<b>Code postal :</b>	<b>Ville :</b>	<b>Pays :</b>
<b>Téléphone :</b>	<b>Courriel du correspondant formation :</b>	

Pour confirmer votre inscription, merci de bien vouloir adresser un mail à [isabelle.tissot-tc@orange.fr](mailto:isabelle.tissot-tc@orange.fr) accompagné :

- du formulaire ci-dessus rempli,
- d'un chèque d'acompte de 100 €.

À réception de votre inscription → vous recevrez une convention de formation en deux exemplaires, dont un exemplaire à nous retourner signé.

À l'issue de la formation → vous recevrez une facture.

A réception de votre paiement → vous recevrez une attestation de fin de formation.

*L'inscription sera acceptée et définitive dès réception par courrier ou par mail du formulaire d'inscription complété et signé, de l'acompte et de la convention de formation signée.*

*Annulation de la formation par Trouver/Créer : Trouver/Créer se réserve le droit d'annuler la formation, jusqu'à 7 jours avant le démarrage, si le nombre de participants se révèle insuffisant. Les sommes payées seront entièrement remboursées.*

Fait à, le.....

Signature

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### ■ Trouver / Créer

Trouver / Créer est un organisme de formation professionnelle spécialisé dans le développement d'une démarche éducative de l'insertion et de l'orientation. Son siège social est fixé au 66, Avenue Jean Mermoz à Lyon 8<sup>ème</sup>. Trouver/Créer conçoit, élabore et anime des formations inter et intra-organisations, sur Lyon et l'ensemble du territoire national.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- Client : toute personne physique ou morale passant commande d'une formation auprès de Trouver/Créer ;
- Stagiaire : la personne physique qui participe à une formation, ayant une expérience de l'accompagnement, de la formation, dans les champs de l'insertion, de l'orientation, de l'emploi ;
- Formations inter-organisations : les formations inscrites au catalogue de Trouver/Créer et qui regroupent des stagiaires issus de différentes structures ;
- Formations intra-organisations : les formations conçues sur mesure par Trouver/Créer pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.

### ■ Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par Trouver/Créer

### ■ Documents contractuels

A réception de la confirmation d'accord du client (devis signé ou mail de confirmation), Trouver/Créer établit une convention de formation professionnelle pour toute action de formation professionnelle selon les textes en vigueur et en adresse trois exemplaires au client.

Le client s'engage à retourner les trois exemplaires datés et signés par retour de courrier et en amont du démarrage de la formation.

### ■ Conditions financières, règlements et modalités de paiement

Tous les prix sont indiqués en euros et TTC sur chaque devis ou convention de formation professionnelle ;

Pour les formations inter organisations, pour confirmer l'inscription, un mail sera adressé à : [trouver-creer@orange.fr](mailto:trouver-creer@orange.fr), pour réserver sa place. De plus, le formulaire d'inscription sera renseigné et adressé par courrier, accompagné d'un acompte de 100 €. À réception, Trouver/Créer adressera une convention de formation en deux exemplaires, dont l'un devra être retourné à Trouver/Créer.

L'inscription sera acceptée et définitive à la réception par courrier du formulaire d'inscription rempli, du paiement et des documents nécessaires.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit l'application de pénalités.

En cas de règlement par l'OPCA dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la différence sera directement facturée par Trouver/Créer au Client. Si l'accord de prise en charge du Client ne parvient pas à Trouver/Créer plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, Trouver/Créer se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client. Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

### ■ Dédit, remplacement d'un participant

Trouver/Créer se réserve le droit d'annuler la formation, jusqu'à 7 jours avant le démarrage, si le nombre de participants se révèle insuffisant pour le bon déroulement pédagogique de la session. Les sommes payées seront entièrement remboursées.

En cas de dédit signifié par le Client à Trouver/Créer, Trouver/Créer offre au Client la possibilité de repousser l'inscription du Stagiaire à une formation ultérieure, dûment programmée au catalogue, après accord éventuel de l'OPCA, ou de remplacer le Stagiaire empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCA.

Dans le cas où le client annule sans report et remplacement éventuel, si l'annulation intervient :

- plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation, il n'y aura aucun frais d'annulation,
- entre 15 jours et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation, les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix TTC de la formation ;
- moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation, les frais d'annulation sont égaux à 100 % du prix H.T. de la formation.

### ■ Horaires et accueil

Sauf indication contraire précisée sur la convocation, la durée quotidienne des formations est fixée à sept heures, généralement de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 avec une pause en milieu de chaque demi journée. Les lieux, adresse et horaires sont indiqués sur la convocation.

### ■ Effectif

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. Seuls les devis dûment renseignés, accompagnés d'un acompte, ont valeur contractuelle. Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, Trouver/Créer se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard 7 jours avant la date prévue et ce sans indemnités.

### ■ Attestation de formation

À l'issue de la formation, une facture sera remise. Après paiement, une attestation de fin de formation sera délivrée au stagiaire, mentionnant les objectifs, la nature, la durée, les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

### ■ Cas de force majeure

Trouver/Créer ne pourra être tenu responsable à l'égard de ses Clients ou Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence, il s'agit notamment de la maladie ou de l'accident d'un formateur, des grèves ou conflits sociaux externes à Trouver/Créer, des désastres naturels, incendies, de l'interruption des télécommunications, des transports, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de Trouver/Créer. Une solution amiable sera trouvée pour reporter la session concernée.

### ■ Confidentialité

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques de Trouver/Créer transmis aux

Stagiaires sous quelque forme que ce soit est protégé par la propriété intellectuelle et le copyright. A ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout

ou partie de ces documents, sans un accord expresse de Trouver/Créer.

Inversement, Trouver/Créer s'engage à ne pas communiquer les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par Trouver/Client et autorise de mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

### ■ Programme de formation

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. Le/les formateurs se réservent le droit de les modifier à la marge en fonction du niveau des participants et de la dynamique du groupe.

### ■ Droit à l'image

Le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Trouver/Créer s'engage à demander tout droit à image (photos, vidéos) aux stagiaires.

### ■ Protection des Données Personnelles

Nous pouvons être amenés à collecter et traiter certaines données personnelles. Vous pourrez prendre connaissance de notre politique de protection des données personnelles dans nos locaux ou en sollicitant sa communication par mail à l'adresse suivante : [dpo-tc@orange.fr](mailto:dpo-tc@orange.fr)

### ■ Conclusion

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français. En cas de litige entre le Client et Trouver/Créer, une solution amiable sera prioritairement recherchée.