



L'HUMAIN COMME UNIQUE POINT COMMUN

Consulting

Formation

Coaching

T : 879 248

M : eve.renault@mc-durable.com

W : <http://www.mc-durable.com>

Formation Professionnelle Continue
Nouvelle-Calédonie DFPC : 988/409/11R

Media & Communication

M&C est une agence de consulting, enregistrée auprès de la Direction de la formation professionnelle continue de Nouvelle-Calédonie, *sous le numéro **DFCP : 988/409/11R***

Créée en 2002, elle est composée de 16 personnes et est présente en France métropolitaine et outremer.

Ses domaines d'expertise sont :

- ❑ la communication et les relations humaines,
- ❑ le management,
- ❑ La relation client.

M&C a fait sienne la démarche de « **Développement Durable** » en vigueur dans le secteur de l'écologie afin de l'adapter à celui de la relation humaine.

M&C est également reconnu par la DTE pour accompagner les entreprises en prévention des RPS & relations de travail.

Pour ce faire, elle réunit des professionnels engagés ayant décidé de travailler ensemble pour une mise en œuvre concrète de ce concept au sein d'entreprises responsables.



Media & Communication

Son **Projet d'entreprise** est structuré autour de principes fondateurs :

Objectifs :

- ❑ contribuer à l'amélioration des conditions de vie et de travail,
- ❑ respecter l'équité sociale, en positionnant l'humain au centre des préoccupations,
- ❑ optimiser les relations humaines en facilitant les interactions et les échanges,

Moyens :

- ❑ des consultants seniors dument formés et agréés dans leurs domaines de compétences, ayant un minimum de 25 ans d'expérience dans le monde de l'entreprise.

**« Contribuer à l'instauration d'une intelligence collaborative efficace »,
constitue notre valeur ajoutée.**

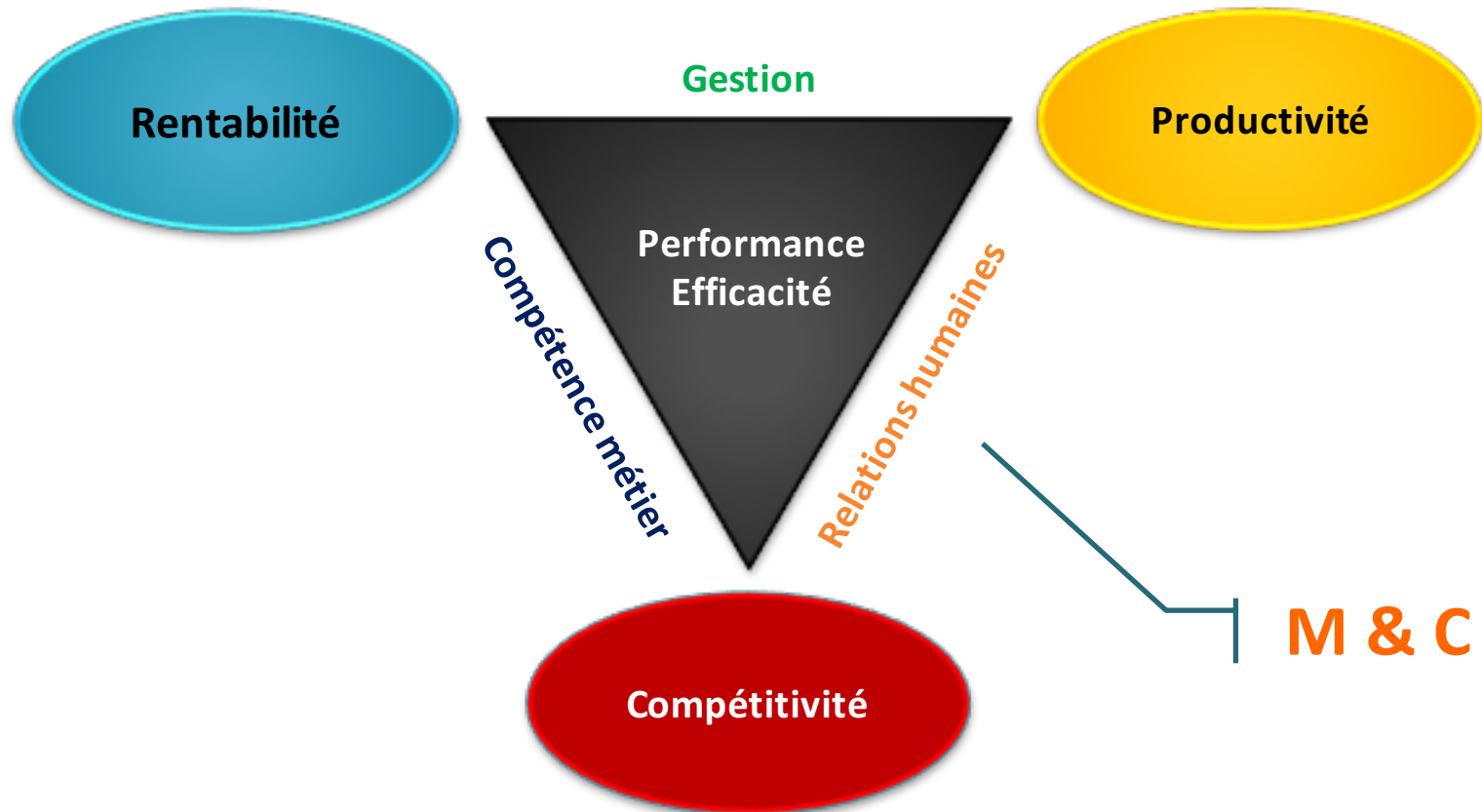
Media & Communication

L'équipe de **Nouvelle-Calédonie** est composée de deux :
consultants – formateur – coach, ayant une expérience de plus de 25 années du monde de l'entreprise.

Eve Renault

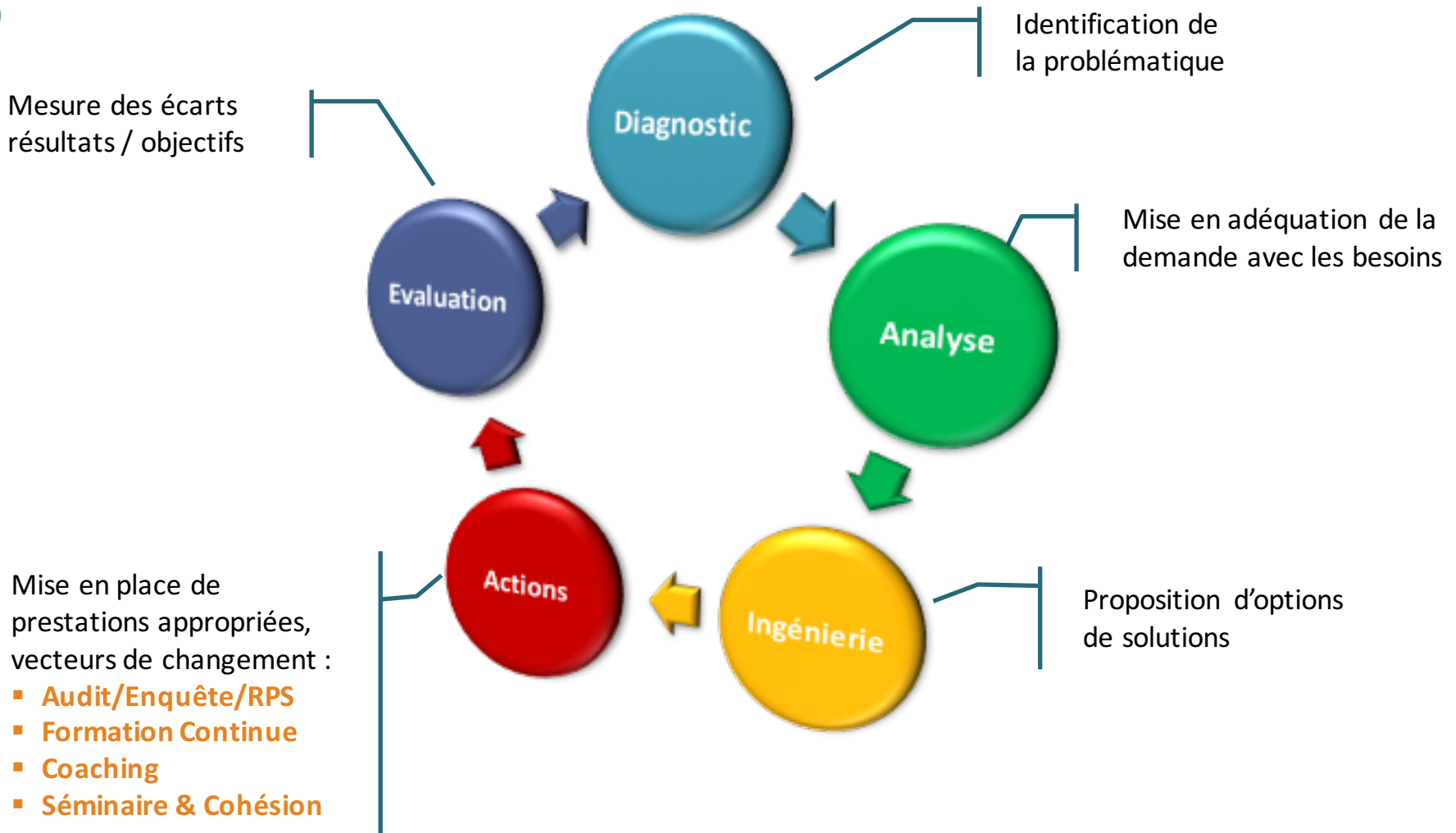
Jean-Claude Pizzo

Notre champ d'intervention



Maintenir la productivité → + rentabilité → + compétitivité

Notre méthodologie de consulting



Consulting

Phases	Objectifs
Audit	Action visant à la mise en œuvre d'une enquête, dont l'objectif principal consiste à collecter des informations de terrain sur d'éventuels dysfonctionnements au sein des services d'une entreprise afin de les analyser et d'y remédier. Ces enquêtes concernent essentiellement les niveaux relationnel, fonctionnel et organisationnel de l'entreprise.
Brainstorming « créatif »	Action visant à la mise en œuvre de réunions, dont l'objectif principal consiste à ouvrir de nouveaux choix et perspectives pour l'entreprise. Ces réunions cadrées sont l'occasion de donner la parole à son personnel afin qu'il puisse exprimer la vision de son contexte et proposer des idées innovantes et des axes d'amélioration.
Cohésion d'équipe	Action permettant de développer des valeurs collectives au sein d'une entreprise privée ou publique. Grâce à des activités créatives et interactives, les participants cultivent leurs facultés à travailler en équipe, dans un cadre de partage d'informations et d'efficacité collective. À travers ces activités, de nombreuses aptitudes et valeurs sont révélées ou utilisées.

Nos formations

Management

Nouveaux managers / Chefs d'Equipe

Accroître son leadership

Motiver et animer vos équipes

Conduire une réunion

Entretien annuel d'évaluation/échange

Manager & coacher son équipe

Formation formateurs

Prévention RPS & bien être au travail
(Risques Psycho sociaux)

Développement personnel / professionnel

Gérer son stress, développer son efficacité

Gérer son temps pour être plus performant

Communication et gestion de la relation

Bien communiquer pour mieux collaborer

Prendre la parole en public

Améliorer sa capacité à décider

Sortir des conflits

Utiliser la PNL pour plus de performance

Conduite de réunion

Commercial

Technique de Vente Niveau 1

S'adapter à la diversité de la clientèle

Optimiser l'accueil téléphonique et physique

Faire face aux clients difficiles et s'affirmer

Motiver et animer vos équipes commerciales

Perfectionnement aux techniques de vente, s'entraîner au traitement des objections

La vente Additionnelle

Coaching

Accompagnement individuel /groupe

Plus particulièrement réservée aux Managers, cette action de coaching s'intéressera particulièrement :

- ❑ à développer le leadership et l'efficacité,
- ❑ à identifier et surmonter les difficultés rencontrées,
- ❑ à accompagner la mise en œuvre et l'atteinte d'objectifs spécifiques.

Dans ce cadre, les efforts seront concentrés essentiellement sur trois axes :

- ❑ **Fonctionnel** : analyse de la manière dont échangent les équipes et leurs responsables.
- ❑ **Comportemental** : développement des capacités managériales (notamment : possibilité de choix, prises de décision, facultés de délégation, sens de la communication, flexibilité relationnelle).
- ❑ **Systémique** : mise en cohérence de la chaîne de commandement depuis la Direction, jusqu'aux équipes.

Coûts de l'inaction

De telles initiatives ont certes un coût mais les coûts de l'inaction sont plus élevés.

D'après l'Observatoire de la vie au travail :

- ❑ 65% des salariés se disent exposés au stress en 2010, contre 55% en 2009.
- ❑ Le stress coûte jusqu'à 4% du PIB des pays industrialisés.

Exemples de coûts induits :

- ❑ de la démotivation plus ou moins généralisées,
- ❑ des arrêts de travail intempestifs (pas nécessairement justifiés),
- ❑ des conflits divers,
- ❑ du turnover,
- ❑ des grèves,
- ❑ du stress → des maladies,
- ❑ des suicides,
- ❑ de l'improductivité, de la non rentabilité, de la non compétitivité...

Risques Psycho-sociaux

Mesurer / maîtriser

**Les risques psychosociaux entrent dans le champ de la santé au travail.
Ils constituent un risque professionnel.**

(Loi du pays n° 2011-5 du 17 octobre 2011 relative aux relations de travail et à l'interdiction du harcèlement)

Deux chiffres montrent l'importance de la pression organisationnelle vécue par les salariés

Stress au travail	27 %
Pression trop forte	46 %

Éléments les plus fréquents :

Tâches trop souvent interrompues pour répondre à des urgences	55 %
Travailler trop souvent sous pression	48 %
Recevoir des instructions contradictoires	35 %
Manque de soutien, sentiment d'abandon, devoir se débrouiller seul	24 %
Vivre des agressions (interne ou externe)	23 %

Préparer et former les managers au rôle de manager :

Affirmer et Concrétiser la Responsabilité du Manager vis-à-vis des équipes et des hommes.

- Il ne peut y avoir de santé au travail sans vrais managers. Il n'y a pas de substitut à un manager. Or les salariés promus managers ne sont souvent ni préparés ni formés à leurs responsabilités de *leader* d'équipe.
- Etre capable de négocier, d'écouter et de dialoguer, de gérer les rapports de travail, d'utiliser au mieux les talents au sein de l'équipe et de marquer de la reconnaissance.

Les entreprises doivent :

- - **investir beaucoup plus fortement dans des programmes de formation de leurs managers à la conduite des hommes et des équipes, et aux comportements managériaux.** Les *process* et les outils de management ne suffisent pas ;
- - **accompagner systématiquement la promotion à un poste de manager d'une formation** conséquente aux responsabilités sociales et humaines du manager.
- **Le passage par une institution représentative du personnel devrait pouvoir être valorisé** dans les promotions à des postes de managers, afin de mieux utiliser les salariés disposant d'une bonne expérience des relations sociales et du rôle de *leader* au sein de l'entreprise.

Loi du pays n° 2011-5 du 17 octobre 2011 relative aux relations de travail et à l'interdiction du harcèlement moral et sexuel au travail.

Article Lp. 113-1 : Tout salarié a droit à des relations de travail empreintes de respect et exemptes de toute forme de violence. Toute personne a le devoir de contribuer, par son comportement, au respect de ce droit.

Article Lp. 113-2 : L'employeur prend toutes les mesures nécessaires pour assurer aux travailleurs qu'il emploie des relations de travail empreintes de respect et exemptes de toute forme de violence.

Article Lp. 113-3 : Le fait pour un salarié de méconnaître les dispositions prévues à l'article Lp. 113-1 est passible d'une sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'au licenciement.

Article Lp. 113-4 : Dans le cadre de la mise en œuvre de l'article Lp. 113-2, l'employeur peut, de sa propre initiative, élaborer un plan pour la qualité des relations de travail qui comprend :

1° Un diagnostic écrit sur les relations de travail établi notamment après un audit ou une enquête réalisé dans l'entreprise. de l'organisation du travail dans l'entreprise.

Le plan peut prévoir des sanctions disciplinaires qui sont alors portées au règlement intérieur par modification de ce dernier.

A la seule demande du médecin du travail, ou à la demande conjointe du médecin du travail et du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou, à défaut, de l'ensemble des délégués du personnel, l'employeur initie la procédure d'élaboration du plan pour la qualité des relations de travail, dans un délai de deux mois.

Article Lp. 113-5 : Le plan pour la qualité des relations de travail est soumis à l'avis du médecin du travail et du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou, à défaut, des délégués du personnel. *Loi du pays n° 2011-5 du 17 octobre 2011*

Article Lp. 113-6 : L'employeur met en œuvre les dispositions du plan pour la qualité des relations de travail.

Article Lp. 113-7 : En cas de non-respect par l'employeur des dispositions prévues au dernier alinéa de l'article Lp. 113-4 et à l'article Lp. 113-6, l'inspecteur ou le contrôleur du travail met en demeure l'employeur de prendre les mesures qui s'imposent pour y remédier, dans le délai et dans les formes prévus par délibération.

A l'échéance du terme de la mise en demeure, l'employeur qui ne satisfait toujours pas aux obligations définies au dernier alinéa de l'article Lp. 113-4 et à l'article Lp. 113-6 est astreint par décision motivée de l'autorité administrative, à une pénalité dont le montant, qui ne peut excéder 500 000 F.CFP, est fixé en fonction des motifs de sa défaillance quant au respect de ses obligations. ».

Partenariat M&C (métropole et outre-mer)

Nouvelle-Calédonie :

SCIE - SLN - Carrefour - Hôtel Château Royal – Nestlé - Société Générale - Ocef - Province Sud - Hôtel Le lagon – Tontoutel - GSBdD Fanc Défense - Mairie de Nouméa -SMTU - OPT - Canal + - Mutuelle des fonctionnaires - Cienc - Aircalin - Kns - Sécal - Holcim - Ocdp - Province des îles - Hachette - La Garonne Aluminium - Electropac - SSP - Goldman Fielder - Gaschet - Cocogé – Cellocal - Véolia - BNC - Gaschet - Technip - Sopema - Scet - Horizon - Hatch - Koniambo - Bureau pac - Swity – Scet - Colas - Mairie de Nouméa - BNC - Vale - Greta Nouméa - SSP - Véolia - Véga - Aviation civile - Siem - NC1ère – Offratel - CFP- Mairie de Kouaoua – Arbofruit – LNC– Socatrans – Nouméa Transit – Le Gratuit ...

Martinique :

Mairie de Fort de France - ASSEDIC

Polynésie Française :

CCI - Office Public des H.L.M. - Ministère de la santé - I.S.P.F. Institut de la Statistique - Groupe Carrefour - Office Postes & Télécom - Tikiphone - Banque Socredo - Sabena - R.F.O - Nestlé - Mairie de Pirae - Hyper U - Brasserie de Tahiti

France :

CCI Carcassonne - CCI Ariège - Arcelor Mittal - Ernst & Young - Alcatel / Nexans - France Télécom - ATOS - Philips Origin France - WorkGroup Systems - Crédit Agricole - Banque Worms - Banque Indo-Suez - Hachette - Club Méditerranée - C.F.T.I. - C&A - Colgate Palmolive - Spontex

