

# Softskills



**LEARNPERFECT**  
Humainement digital

## Formation Gestion des risques et des ressources

Efficacité professionnelle Réf : SKL-EFP-GRR

Cette formation vise à permettre aux managers d'identifier, analyser et maîtriser les risques opérationnels et organisationnels, tout en optimisant la gestion des ressources humaines et matérielles afin d'assurer la continuité et la qualité du service.

### Objectifs

- Comprendre les principes fondamentaux de la gestion des risques dans un contexte managérial.
- Anticiper et gérer les aléas opérationnels.
- Optimiser l'utilisation et la mobilisation des ressources.
- Structurer l'analyse des situations et la prise de décision.
- Mettre en place des outils simples de suivi et de pilotage.
- Assurer la continuité de l'activité en cas d'imprévu.
- Adopter une posture proactive face aux risques.

### Public visé

Managers opérationnels, chefs de service, encadrants responsables d'équipes et de ressources.

### Prérequis

- Une évaluation est à réaliser en amont de la formation permettant d'identifier les compétences de l'apprenant ainsi que ses objectifs de formation.
- Matériel informatique et connexion internet dans le cadre des formations en distanciel et présentiel chez le client.

### Durée, modalités et délais d'accès

Le contenu pédagogique est personnalisable en fonction des durées de formation selon les besoins, niveaux de compétence et rythme d'apprentissage des apprenants assurant ainsi une approche pédagogique précise et efficace.

L'accès aux ressources pédagogiques est réalisé dans les 15 jours ouvrés suite à la réception du devis validé ou de la convention de stage par le bénéficiaire.

- Visioformation
  - En Individuel – inscription maximum 48 heures ouvrées avant début des cours. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés
  - En Collectif - l'inscription est ouverte jusqu'à 15 jours avant la date
- Présentiel en individuel ou en collectif – l'inscription est ouverte jusqu'à 15 jours avant la date

Selon la modalité de dispensation de la formation, par classe virtuelle ou en présentiel :

- Individuel : 8h
- Collectif : 2 jours (14h)



## Contenu Pédagogique

### ► Identifier et cartographier les risques

Objectif : Développer une vision claire des risques pour ne plus subir, mais anticiper.

#### Typologie des risques

- Risques humains : absentéisme, erreurs, conflits, manque de compétences
- Risques organisationnels : mauvaise coordination, surcharge, manque de process
- Risques techniques : panne, outil inadapté, rupture de stock
- Risques financiers : pertes, retards, surcoûts

#### Analyse des causes et des impacts

- Identifier les causes racines (méthode des "5 pourquoi")
- Évaluer les conséquences possibles (qualité, délais, clients, équipe)
- Distinguer risques récurrents vs ponctuels

#### Matrice probabilité / impact

- Évaluer la fréquence (faible à élevée)
- Mesurer la gravité (mineur à critique)
- Prioriser les risques à traiter en priorité

#### Cartographie des risques

- Visualiser les risques sur une matrice
- Classer : critiques / majeurs / modérés / mineurs
- Identifier les zones de vigilance du service ou de l'équipe

### ► Anticiper et prévenir les risques

Objectif : Passer d'une logique réactive à une logique proactive.

#### Identifier les signaux faibles

- Retards inhabituels, tensions, baisse de performance
- Dysfonctionnements répétitifs
- Changements de comportement dans l'équipe

#### Mettre en place des actions préventives

- Clarifier les rôles et responsabilités
- Mettre en place des process simples
- Former et accompagner les équipes
- Sécuriser les points critiques (checklists, double validation...)

#### Développer une démarche d'anticipation

- Se poser régulièrement la question : "qu'est-ce qui pourrait mal se passer ?"
- Intégrer le risque dans le pilotage quotidien
- Instaurer des points réguliers de suivi des risques



## ▶ Gérer les imprévus et situations critiques

Objectif : Réagir efficacement sous pression sans dégrader la situation.

### Prise de décision en urgence

- Prioriser rapidement (urgent vs important)
- S'appuyer sur les faits, éviter la panique
- Décider avec les informations disponibles (et non parfaites)

### Gestion de la pression

- Garder une posture calme et rassurante
- Réguler ses émotions pour ne pas impacter l'équipe
- Éviter les réactions impulsives

### Communication en situation sensible

- Donner des consignes claires et rapides
- Informer sans créer de stress inutile
- Adapter son discours selon les interlocuteurs (équipe, client, direction)

## ▶ Élaborer un plan de continuité d'activité (PCA)

Objectif : Assurer la continuité du service même en situation dégradée.

### Identifier les activités critiques

- Quelles sont les activités indispensables ?
- Quelles sont les priorités absolues ?
- Quels sont les impacts si elles s'arrêtent ?

### Construire des scénarios de crise

- Absence clé (manager, vendeur...)
- Panne système ou rupture de stock
- Pic d'activité ou incident client majeur

### Organisation en mode dégradé

- Définir des solutions alternatives
- Réorganiser les priorités
- Simplifier les processus pour continuer à fonctionner

## ▶ Optimiser la gestion des ressources

Objectif : Utiliser efficacement les ressources disponibles en situation normale et en crise.

### Mobilisation des ressources

- Identifier les compétences disponibles
- Adapter les rôles selon la situation
- Faire preuve de flexibilité



### Priorisation des actions

- Se concentrer sur l'essentiel
- Différer ou abandonner le non prioritaire
- Arbitrer rapidement

### Répartition des tâches

- Clarifier qui fait quoi
- Éviter les doublons ou les oublis
- Suivre l'avancement

### ▶ Mettre en place des outils de pilotage

Objectif : Structurer et suivre la gestion des risques dans la durée.

### Tableau de suivi des risques

- Liste des risques identifiés
- Niveau de criticité (probabilité / impact)
- Responsable du suivi

### Plan d'action

- Actions préventives et correctives
- Délais et responsables
- Suivi de l'avancement

### Indicateurs de suivi

- Nombre d'incidents
- Temps de résolution
- Taux de récurrence
- Niveau de satisfaction client

### ▶ Adopter une posture proactive

Objectif : Installer une culture d'anticipation et de responsabilité.

### Développer l'anticipation

- Se projeter en permanence
- Intégrer le risque dans la prise de décision

### Gérer les situations complexes

- Prendre du recul
- Analyser avant d'agir
- Arbitrer avec discernement

### Sécuriser les équipes

- Donner de la visibilité
- Rassurer en situation incertaine



- Créer un cadre clair et structurant

### Tarif

Nos formations sont adaptées aux besoins des participants. Merci de nous contacter pour un devis personnalisé au +33 1 49 59 62 65 ou [relation.client@learnperfect.fr](mailto:relation.client@learnperfect.fr).

### Financement

- Formations finançables au titre du plan de développement des compétences et par les OPCO sous réserve d'éligibilité.

### Modalités, méthodes et moyens pédagogiques et techniques

- Formation délivrée **en cours individuel ou collectif**.
- Parcours pédagogique en face à face **à distance ou en présentiel**.
- **Programme adapté** en fonction du profil, des objectifs personnels & professionnels SMART, du rôle et des besoins de chaque apprenant.
- **Support de cours** mis à disposition sous format numérique.
- Sessions participatives et interactives s'appuyant sur une pédagogie inversée et ludique avec activités préparatoires et exercices de consolidation.
  - Phase de **pré-learning** : préparation à la session à venir par la lecture de ressources pédagogiques (théorie, concept clés, ...) proposés dans le support de cours.
  - Phase de **mise en pratique** durant le cours : explication des concepts, études de cas, discussions, travaux pratiques, jeux de rôles et mise en application situationnelle favorisant l'interaction et permettant d'approfondir la compréhension et d'acquérir les compétences nécessaires.
  - Auto-évaluation formative pour mieux se connaître, partage de connaissances et de méthodes/outils clés, application/contextualisation et coaching.

### Modalités de suivi de l'exécution et appréciation des résultats

- En amont de la formation :
  - **Audit de début de formation** pour évaluer les compétences et recueillir les besoins de l'apprenant à travers un quiz sous format de QCM. Le formateur étudie à partir de l'évaluation, les besoins et réponses de l'apprenant pour adapter les cours dispensés.
- Durant le parcours de formation :
  - **Évaluation formative, suivi et conseils** par le formateur.
  - **Compte-rendu** à la session rédigé par le formateur avec mesure des acquis.
- En fin de formation :
  - L'apprenant réalise son **évaluation finale** et un **bilan** correspondant aux compétences acquises est rédigé par le formateur.
  - Délivrance d'une **attestation de fin de formation** et d'un **certificat** de formation LearnPerfect.

### Modalités d'assistance et d'accompagnement

- Tout au long du parcours de formation, l'accompagnement est assuré par un formateur tuteur ayant une expérience d'au moins 3 ans dans la formation pour adulte. Tous nos formateurs



sont issus du monde de l'entreprise pour offrir à ses apprenants le vernis nécessaire à leurs besoins et problématiques.

- L'apprenant est également accompagné par le **service relation client** joignable de 8h à 18h toute la journée, du lundi au vendredi par mail [relation.client@learnperfect.fr](mailto:relation.client@learnperfect.fr) ou par téléphone au +33 1 49 59 62 65. Les sessions individuelles sont réservées en autonomie par l'apprenant depuis sa plateforme ou si nécessaire auprès du service client.
- L'apprenant peut également contacter le **service qualité** pour tout sujet relatif à la qualité de sa formation par mail : [suiviqualite@learnperfect.fr](mailto:suiviqualite@learnperfect.fr).
- Un **service support** est à l'écoute pour toute sollicitation (lors de démarrage de cours ou d'éventuels réglages à faire pour l'accès à l'espace apprenant ou à la classe virtuelle) et reste joignable au + 33 1 49 59 62 62 tout au long du parcours de formation.

#### Accessibilité aux personnes handicapées

- Pour une étude de faisabilité concernant votre formation, si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter par mail [missionhandicap@learnperfect.fr](mailto:missionhandicap@learnperfect.fr).

#### Certificat qualité du prestataire

- LearnPerfect est certifié Qualiopi.