

Posture professionnelle et compétences humaines

Les soft skills qui font la différence sur le terrain

Laëtitia Jouan — Formatrice en compétences humaines, communication professionnelle et IA au travail

SIRET 102 638 285 00019 · N° DA : en cours d'obtention (DREETS Nouvelle-Aquitaine)

Mise à jour : mars 2026

► **Résultat concret : un profil soft skills individuel et un plan de progression à 30 jours pour renforcer sa posture et sa crédibilité**

POINTS FORTS DE CETTE FORMATION

- ✓ 70 % de pratique : mises en situation, jeux de rôle, feedback collectif sur cas réels
- ✓ Module transversal : s'intègre dans tous les titres professionnels (TP Employé Commercial, NTC, ADV...)
- ✓ Formatrice 17 ans en entreprise (TotalEnergies) — sait ce qui fait la différence sur le terrain
- ✓ Chaque participant repart avec un profil soft skills et un plan de progression individuel
- ✓ Formation personnalisable selon votre contexte et vos enjeux d'équipe
- ✓ Financement OPCO possible

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Durée	2 jours (14 heures)
Format	Présentiel ou distanciel synchrone (groupe de 4 à 12 participants)
Public visé	Salariés, managers, apprenants en formation professionnelle, demandeurs d'emploi, entrepreneurs
Prérequis	Aucun prérequis technique. Être en poste, en formation ou en recherche d'emploi.
Lieu	Dans les locaux de l'organisme de formation ou de l'entreprise cliente
Tarif	Nous consulter pour un devis personnalisé
Accessibilité	Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous en amont.
Délai d'accès	Inscription possible jusqu'à 14 jours avant le début de la session
Contact	contact@laetitijouan.fr — 06.35.26.72.35

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les composantes d'une posture professionnelle crédible et adaptée à son environnement
- Pratiquer l'écoute active et adapter sa communication verbale et non verbale
- Développer son assertivité pour s'exprimer avec clarté et respect
- Coopérer efficacement au sein d'une équipe en adoptant une posture constructive
- Faire preuve d'adaptabilité face aux changements et aux imprévus
- Construire un plan de progression individuel pour renforcer ses compétences humaines

COMPÉTENCES VISÉES

- Adopter un comportement professionnel adapté : fiabilité, respect, initiative
- Communiquer avec assertivité et écoute dans ses interactions professionnelles
- Coopérer au sein d'un collectif de travail avec souplesse et esprit d'équipe
- S'adapter aux évolutions de son environnement professionnel avec autonomie
- Développer sa confiance en soi et assumer sa place dans un cadre de travail

TITRES PROFESSIONNELS COMPATIBLES

Ce module s'inscrit dans les blocs de compétences transversales des titres suivants (vérifiés mars 2026) :

- TP Employé Commercial (RNCP 37099 — Niveau 3 — Éch. 15/12/2027)
- TP Conseiller de Vente (RNCP 37098 — Niveau 4)
- TP Conseiller Relation Client à Distance (RNCP 35304 — Niveau 4 — Éch. 06/07/2026)
- TP Manager d'Établissement Marchand (RNCP 41853 — Niveau 5 — remplace RNCP 38676 depuis 03/2026)
- TP Négociateur Technico-Commercial (RNCP 39063 — Niveau 5 — Éch. 10/06/2029)
- TP Assistant de Direction (RNCP 38667 — Niveau 5)

JOUR 1 — Les fondamentaux de la posture professionnelle

Horaire	Séquence	Contenu	Méthode
9h00-10h30	Qu'est-ce qu'une posture professionnelle ?	Savoir-faire et savoir-être : les attentes Fiabilité, ponctualité, respect, initiative, image La première impression : les 30 premières secondes Auto-diagnostic : forces et axes de progression	Apport théorique Quiz interactif Auto-diagnostic Échanges collectifs
10h30-10h45	<i>Pause</i>		
10h45-12h15	Écoute active et qualité relationnelle	Les niveaux d'écoute Obstacles à l'écoute en milieu pro Techniques de reformulation et questionnement Impact de la qualité d'écoute sur la confiance	Apport théorique Exercice en binômes Mise en situation Feedback collectif
12h15-13h30	<i>Pause déjeuner</i>		
13h30-15h30	S'affirmer avec assertivité	Les 4 attitudes : passivité, agressivité, manipulation, assertivité Oser dire, demander, refuser Gérer la critique : la recevoir et la formuler	Apport théorique Test de positionnement Jeux de rôle progressifs Analyse collective
15h30-15h45	<i>Pause</i>		
15h45-17h30	Confiance en soi et légitimité	Fondements de la confiance en soi au travail Reconnaître ses compétences et assumer sa place Le syndrome de l'imposteur Exercice : valoriser son parcours en 2 min	Apport théorique Exercice individuel Pitch de présentation Feedback bienveillant

JOUR 2 — Coopérer, s'adapter, progresser

Horaire	Séquence	Contenu	Méthode
9h00-11h00	Travailler en équipe	Dynamiques d'équipe : rôles et complémentarités Les leviers de la coopération Contribuer au collectif sans s'effacer ni s'imposer Gérer les désaccords avec maturité	Apport théorique Exercice collectif Analyse des dynamiques Échanges d'expérience
11h00-11h15	<i>Pause</i>		
11h15-13h00	S'adapter aux changements	L'adaptabilité : compétence clé Réactions face au changement Développer sa flexibilité mentale Transformer les imprévus en opportunités	Apport théorique Études de cas réels Mises en situation Échanges collectifs
13h00-14h15	<i>Pause déjeuner</i>		
14h15-15h45	Éthique, responsabilité et image	Fondamentaux de l'éthique professionnelle Responsabilité individuelle dans un collectif Image professionnelle : cohérence Posture pro à l'ère du numérique	Apport théorique Études de cas Analyse de situations Échanges en sous-groupes
15h45-16h00	<i>Pause</i>		
16h00-17h30	Bilan et plan de progression	Synthèse des acquis Profil soft skills : forces, leviers, engagements Plan de progression individuel à 30 jours Évaluation des acquis	Travail individuel Échanges collectifs QCM d'évaluation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative, centrée sur l'expérimentation et le vécu professionnel. Répartition : environ 30 % d'apports théoriques et 70 % de pratique.

- Apports théoriques ciblés et contextualisés
- Auto-diagnostics individuels et profils de compétences
- Jeux de rôle et mises en situation professionnelles progressives
- Exercices collectifs de coopération et de résolution de problème
- Études de cas issus du terrain (situations réelles des participants)
- Échanges d'expérience et feedback bienveillant entre pairs

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation diagnostique : tour de table, recueil des attentes et auto-positionnement
- Évaluations formatives : mises en situation, jeux de rôle, feedback formatrice
- Évaluation sommative : QCM de validation des acquis en fin de formation
- Auto-évaluation des compétences acquises (grille avant/après — profil soft skills)
- Questionnaire de satisfaction à chaud

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Support de formation remis aux participants (format numérique PDF)
- Fiches outils : grille d'auto-diagnostic, profil soft skills, plan de progression, techniques d'assertivité
- Vidéoprojecteur, paperboard, post-its
- Attestation de fin de formation et certificat de réalisation
- Feuilles d'émargement signées par demi-journée

LIVRABLES REMIS AUX PARTICIPANTS

Chaque participant repart avec :

- Support de formation complet (PDF)
- Grille d'auto-diagnostic des soft skills
- Profil soft skills individuel (forces et leviers)
- Fiche techniques d'assertivité (4 attitudes)
- Plan de progression individuel à 30 jours
- Attestation de fin de formation

SUIVI POST-FORMATION

- Plan d'action individuel à 30 jours, fil conducteur après la session
- Questionnaire de satisfaction à chaud en fin de formation
- Possibilité de suivi à distance sur demande (visio 30 min, dans les 30 jours)

INDICATEURS DE RÉSULTATS

Données en cours de collecte — première session 2026.

Indicateurs suivis : taux de satisfaction, taux de réussite au QCM, taux de mise en œuvre du plan d'action à 30 jours.

PROFIL DE LA FORMATRICE

Laëtitia Jouan — 23 ans d'expérience professionnelle dont 17 ans au sein du groupe TotalEnergies (finance, commerce, management, coordination transversale) et 6 ans en formation, coaching et accompagnement. Formatrice de terrain alliant expérience en entreprise, pédagogie active et compréhension fine des dynamiques humaines. Plus de 200 personnes accompagnées. Certifiée coach professionnel (École David Laroche, 2022). 17 ans d'observation et de pratique de ce qui fait la différence entre un professionnel compétent et un professionnel impactant.



Formation personnalisable : ce programme peut être adapté à votre contexte, vos cas métiers et vos objectifs. Contactez-nous pour un programme sur mesure.

€ **Financement OPCO possible** : cette formation peut être prise en charge par votre OPCO. Nous vous accompagnons dans les démarches.

FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES RECOMMANDÉES

- Communication professionnelle efficace (2 jours)
- Intelligence émotionnelle et relations au travail (2 jours)
- Organisation et efficacité professionnelle (1 jour)