



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Armée suisse

Offre de cours TRANSFER 2012



**Commandement
formation du management,
de l'information et de la
communication MIKA**



Contenu

Avant-propos	3
--------------	---

Informations générales

Cours de management	4
Cours de communication	5
Dates des cours	6
Inscription	7
Frais de cours et réductions accordées	8
Dispositions contractuelles	9

CAS en Communication de crise	10
--------------------------------------	----

Formation du management militaire

Standard	12
Leadership	14
Management de crise	16

Cours de communication

Communication interpersonnelle	18
Communication et conduite	19
Gestion de conflits	20
Médias	21
Communication de crise I	22
Communication de crise II	23

Partenaires

Institut für Angewandte Medienwissenschaft IAM, Winterthur	24
Haute école de gestion Arc (HEG Arc), Neuchâtel	26
Les partenariats de la HKA dans le domaine de la formation	28

Déclarations des participants	30
--------------------------------------	----

Plans de situation Berne et Lucerne	32
-------------------------------------	----

Avant-propos



Dans notre société dominée par la technologie d'avant-garde et la vitesse, nous avons pris l'habitude de prendre des décisions intuitives. A l'ère de la messagerie électronique nous n'avons guère le temps d'analyser la situation dans son ensemble et nous savons régler nos affaires courantes grâce à notre expérience.

Mais que ce passerait-il en cas de véritable crise ou conflit? La pression du temps nous incite à prendre des décisions tout aussi rapidement. C'est précisément dans ce genre de situation qu'il est essentiel de renoncer aux décisions intuitives et de faire appel à son intuition pour trouver la manière adéquate de résoudre les problèmes et faire passer la communication qui convient.

Les cours de management se concentrent sur l'application de la technique de conduite et de commandement militaire. Dans ce contexte, l'analyse systématique et l'élaboration de variantes occupent une place importante. La matière est dispensée sous la forme d'exercices pratiques en se basant sur des scénarios civils. Dans le domaine de la communication de crise, les participants aux cours sont confrontés à la pression des médias.

Didactiquement, les cours sont organisés de façon optimale. Les prestations fournies font l'objet d'un feedback professionnel. Il vous est également possible d'obtenir un Certificate of Advanced Studies (CAS) en communication de crise. A cet effet, vous fréquenterez les cours de communication auprès du cdmt MIKA et, à l'automne, passerez les examens organisés par Institut für Angewandte Medienwissenschaft IAM, Winterthur ou pour les participants de langue maternelle française, par la Haute école de gestion Arc (HEG Arc), Neuchâtel (offre proposée dès 2012).

Le commandement MIKA constitue le centre de compétences de l'armée pour la formation dans la gestion des crises et la communication en situation de crise. Nous nous réjouissons d'ores et déjà de vous rencontrer dans nos cours.

Formation supérieure des cadres de l'armée
Ecole centrale

Colonel EMG Michel Kenel
Commandant de la Formation au management,
à l'information et à la communication

Commandement MIKA

Caserne Guisan Téléphone 031 324 77 14
3000 Berne 22 Télécopieur 031 324 77 11

Courriel mika.info@vtg.admin.ch
Page d'accueil www.armee.ch/mika

Informations générales

Cours de management

Les cours de management permettent aux forces dirigeantes civiles qui en règle générale n'ont pas suivi une formation d'officier de découvrir la formation au commandement militaire. Sur cette base, des sujets tels que la méthodologie de conduite militaire, le travail d'état-major, la conduite de personnes, la communication et la gestion de crise sont enseignés. Les aptitudes spéciales qui distinguent les bons chefs ou les collaborateurs efficaces dans les états-majors sont présentées dans les cours: Standard, Leadership et Management de crise. Notre clientèle comprend des forces dirigeantes de l'économie privée, des administrations fédérales, cantonales et communales, des organisations d'intervention de première urgence (services du feu, police) et des associations sans but lucratif. Le corps enseignant se compose d'officiers de carrière (lieutenants-colonels EMG et colonels EMG) et d'officiers de milice. Les cours ont principalement lieu au Centre d'Instruction de l'Armée (AAL) à Lucerne. Les cours exigent une présence à 100%, de ce fait, les participants ne sont joignables que de manière restreinte.

Inscription

Voir page 7.

Contact et information

Formation supérieure des cadres de l'armée HKA

Ecole centrale

Jörg Birnstiel

Commandement MIKA

AAL Lucerne

Murmattweg 6

6000 Lucerne 30

Téléphone 041 317 47 05

Télécopieur 041 317 47 10

Courriel joerg.birnstiel@vtg.admin.ch

Page d'accueil www.armee.ch/mika

Cours de communication

Une communication professionnelle contribue souvent de manière décisive à la maîtrise d'une situation de crise. Les personnes directement concernées, les collaborateurs, les partenaires ainsi que les médias et le grand public attendent des informations de première main de la part des forces dirigeantes. Notre large éventail de cours de communication est destiné aux forces dirigeantes et aux collaborateurs chargés de tâches relatives à la communication auprès de l'armée, du DDPS, de l'administration fédérale, de l'économie civile, des organisations d'intervention de première urgence ainsi que des administrations cantonales et communales. Le corps enseignant se compose d'experts en communication, de journalistes et de représentants des médias. Ils font profiter les participants aux cours de communication militaire de leurs compétences acquises dans leur environnement de travail civil. Les cours se déroulent à Berne.

Inscription

Voir page 7.

Contact et information

Formation supérieure des cadres de l'armée HKA

Ecole centrale

David Eichler

Commandement MIKA

Caserne Guisan

3000 Berne 22

Téléphone 031 324 77 14

Télécopieur 031 324 77 11

Courriel david.eichler@vtg.admin.ch

Page d'accueil www.armee.ch/mika

Informations générales

Dates des cours

Formation du management militaire

Cours	No	Date	Langue	Frais de cours	Lieu
Standard	1	28.02. – 02.03.2012	d	Fr. 1800.–*	Lucerne
	2	05.06. – 08.06.2012	d/f	Fr. 1800.–*	Lucerne
	3	02.10. – 05.10.2012	d/f	Fr. 1800.–*	Lucerne
	4	27.11. – 30.11.2012	d	Fr. 1800.–*	Lucerne
	5	11.12. – 14.12.2012	d	Fr. 1800.–*	Lucerne
Leadership	1	24.04. – 27.04.2012	d	Fr. 1800.–*	Lucerne
	2	19.06. – 22.06.2012	d	Fr. 1800.–*	Lucerne
	3	13.11. – 16.11.2012	d/f	Fr. 1800.–*	Lucerne
Management de crise	Les dates sont fixées en accord avec les entreprises et les états-majors de conduite intéressés. Les frais de cours se montent à Fr. 8000.–				

Cours de communication

Communication interpersonnelle	1	10.01. – 12.01.2012	d	Fr. 1050.-	Berne
	2	19.06. – 21.06.2012	d/f	Fr. 1050.-	Berne
Communication et conduite	1	14.08. – 16.08.2012	d	Fr. 1050.-	Berne
	2	11.12. – 13.12.2012	d/f	Fr. 1050.-	Berne
Gestion de conflits	1	24.01. – 27.01.2012	d	Fr. 1400.-	Berne
	2	25.09. – 28.09.2012	d/f	Fr. 1400.-	Berne
Médias	1	07.02. – 10.02.2012	d	Fr. 1400.-	Berne
	2	12.06. – 15.06.2012	d/f	Fr. 1400.-	Berne
Communication de crise I	1	21.02. – 24.02.2012	d	Fr. 1400.-	Berne
	2	07.08. – 10.08.2012	d/f	Fr. 1400.-	Berne
Communication de crise II	1	17.04. – 20.04.2012	d	Fr. 1400.-	Berne
	2	21.08. – 24.08.2012	d/f	Fr. 1400.-	Berne

* Les frais de cours comprennent la subsistance et le logement.

Inscription

Au moyen du formulaire d'inscription (voir au milieu de la brochure et sur notre page d'accueil)

Formation supérieure des cadres de l'armée

Ecole centrale

Commandement MIKA

Caserne Guisan

3000 Berne 22

Courriel mika.info@vtg.admin.ch

Page d'accueil www.armee.ch/mika

Seules les inscriptions écrites sont prises en compte. Vous trouverez des informations actuelles concernant l'offre de cours sur notre page d'accueil Internet à l'adresse **www.armee.ch/mika**. Vous pouvez également obtenir le formulaire d'inscription en appelant notre secrétariat au 031 324 77 14.



Informations générales

Frais de cours et réductions accordées

En fonction du type de cours, les frais de cours indiqués comprennent:

- l'animateur / le formateur;
- le support de cours;
- les salles de séminaire, matériel de bureau compris;
- pour les cours de management:
 - la subsistance, y compris les boissons prises lors des repas principaux, à l'exception des pauses café;
 - les nuitées;
- pour les cours de communication: la subsistance et le logement sont l'affaire des participants.

Des dispositions complémentaires s'appliquent aux catégories de clients suivantes:

- Les **militaires** sont dispensés entièrement ou en partie du paiement des frais de cours s'ils remplissent les conditions suivantes:
 - exercice d'une fonction active dans l'armée
 - pour les cours de communication: être au moins cdt cp, être incorporé dans un EM de bat / de groupe, ou exercer une fonction dans le domaine de la communication / de l'information. Le commandant Grande Unité doit avoir donné sa confirmation
 - exercice d'une fonction active dans l'état major spécialiste de l'instruction MIKA. Le cdt MIKA doit avoir autorisé la participation
 - approbation de l'employeur

S'ils ne remplissent pas les conditions pour prendre part gratuitement à un cours, les militaires peuvent participer aux cours du MIKA en payant les émoluments requis.

En ce qui concerne la gestion des crises leadership et management, il n'est pas possible d'accorder une réduction des frais de cours.

- Les **collaborateurs de l'administration fédérale** doivent obtenir l'approbation de leurs supérieurs pour participer aux cours du MIKA. Les frais de cours font l'objet d'une facturation interne.
- **Collaborateurs de la protection de la population:** les membres des organes de conduite cantonaux (chef, chef de dicastère, chef de service dans le domaine de l'aide à la conduite), les membres de la PCi en tant que membres des organes de conduite cantonaux de même que les commandants de la protection civile et leurs suppléants ne payent ni les taxes de cours ni les frais de logement et de subsistance. Les autres participants des organisations partenaires de la protection de la population (police, sapeurs-pompiers, santé publique, services techniques et protection civile) ainsi que les membres des organes de conduite régionaux et communaux n'obtiennent aucune réduction de prix.

Dispositions contractuelles

Conditions d'admission

Les conditions posées pour participer aux divers cours offerts figurent dans les descriptifs de cours.

Tenue du cours

Le nombre de participants est limité. Nous nous réservons le droit d'annuler ou de déplacer certains cours pour des raisons organisationnelles. Nous en informerons les personnes inscrites le plus rapidement possible.

Voyage

Nous vous recommandons d'utiliser les transports publics. Les lieux de cours sont en effet aisément atteignables avec ces derniers. Les places de parc ne sont disponibles qu'en nombre limité.

Annulation

L'annulation doit être effectuée par écrit et au plus tard six semaines avant le cours. Les frais externes (réservation d'hôtel, conférenciers engagés, etc.) encourus en raison d'un désistement à court terme seront facturés.

Livret de présence pour les militaires et les collaborateurs de l'administration fédérale

Sur demande et afin de vous permettre d'avoir la vue d'ensemble nécessaire pour un perfectionnement ciblé, nous inscrivons le cours dans votre livret de présence.

Militaires

- Logement dans une chambre à plusieurs lits et subsistance prise à la caserne
- Voyages aller et retour avec ordre de marche, en tenue civile
- Emporter le livret de service. Les cours sont des services volontaires. Les jours passés en cours sont inscrits dans le LS, mais ils ne sont pas imputés à la durée totale des services obligatoires
- Droit à la solde et aux allocations pour perte de gain

CAS en Communication de crise

Le Certificate of advanced studies (CAS) en communication de crise comprend cinq modules de communication et un de management militaire (Standard) répartis sur 22 journées de cours, 2 jours de colloque d'examen et la journée d'examen. Les modules, le colloque d'examen et l'examen du CAS en communication de crise sont dispensés en allemand et en français, le colloque et l'examen en allemand auprès de l'institut des sciences appliquées de la communication et des médias (IAM) à Winterthur et en français auprès de la Haute école de gestion Arc (HEG Arc) à Neuchâtel.

Médias	formuler le message
Management militaire standard	technique de conduite et de travail en état-major
Communication interpersonnelle	expression, appel et relation
Communication de crise I	connaître et repousser ses propres limites
Communication de crise II	gérer les crises en équipe de communication
Gestion de conflits	reconnaître et solutionner des conflits désescalade lors de conflits difficiles

Les participants ayant réussi l'examen obtiennent leur CAS en communication de crise. Ils obtiennent en outre 15 crédits ECTS (European Credit Transfer System). Le CAS en communication de crise est imputé comme module d'approfondissement dans le cadre de la Master of Advanced Studies (MAS) en gestion et leadership de la communication. Vous trouverez de plus amples informations à l'adresse Internet suivante:

www.linguistik.zhaw.ch/iam/weiterbildung ou www.heg-arc.ch (formation continue)

Conditions d'admission à l'examen

Conformément à la Déclaration de Bologne, est admis à l'examen celui qui

- justifie d'un cursus d'études auprès d'une haute école et/ou d'une expérience professionnelle en matière de communication d'au minimum cinq ans avec le perfectionnement approprié
- a accompli les six modules d'obtention du certificat HKA en l'espace de deux ans
- a participé au séminaire d'examen de l'IAM ou de la HEG Arc.

Séminaire d'examen

Les candidats à l'examen participent ex ante à un séminaire d'examen de deux jours.

Matière: théorie et pratique de la communication en organisation et en situation de crise, questions relatives la matière examinée, simulation partielle de l'examen écrit. Les dates

d'examen et les informations relatives aux frais d'examen pour 2012 sont communiquées sur demande (info.iam@zhaw.ch ou cas.cc@he-arc.ch)

Inscription

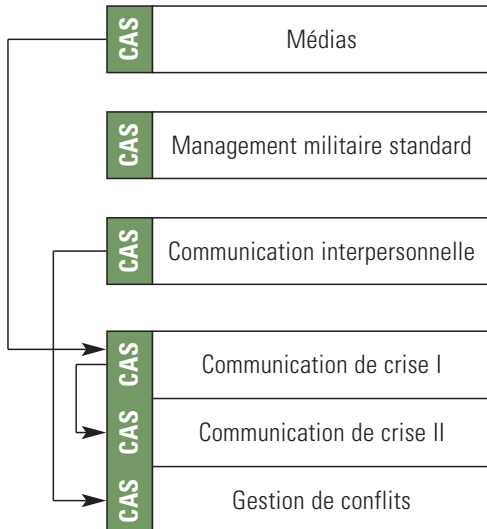
Si vous avez l'intention de passer l'examen en vue de l'obtention du CAS, nous vous prions de vous inscrire au moyen du formulaire d'inscription (www.iam.zhwin.ch/weiterbildung ou www.heg.arc.ch). Par cette inscription vous attestez avoir pris connaissance des conditions d'admission à l'examen.

L'inscription définitive au colloque et à l'examen est effectuée directement auprès du IAM respectivement auprès de la HEG Arc.

Si vous n'êtes pas sûr de remplir les conditions, nous vous prions de prendre directement contact avec l'IAM respectivement avec la HEG Arc.

Conditions spécifiques aux cours

Veuillez tenir compte des conditions spécifiques aux cours suivants:



Formation du management militaire

Standard

**Formation à la technique moderne du commandement militaire:
L'accent repose sur la méthodologie de la conduite**

Le cours dispense les éléments suivants

- Technique de conduite solide et éprouvée
- Méthodologie d'une prise de décision structurée
- Méthodes pour une réflexion approfondie
- Modèles pour «penser en variantes» et élaboration de concepts
- Bases pour la gestion de situations de crise
- Bases pour une technique de présentation efficace
- Echange d'expériences dans les méthodes de gestion

Les objectifs sont les suivants

- ✓ Connaître les critères afin d'aborder les tâches difficiles de manière globale
- ✓ Acquérir des connaissances pour appliquer les processus de conduite de manière ciblée
- ✓ Aborder le concept «Penser en variantes» afin d'être apte à élaborer des solutions judicieuses
- ✓ Acquérir des connaissances de base pour pouvoir gérer les situations de crise
- ✓ Connaître et utiliser des techniques efficaces de travail et de présentation
- ✓ Analyser et continuer de développer des méthodes de gestion pour soi

Public cible

- Cadres civils supérieurs de l'échelon intermédiaire
- Autres personnes intéressées attestant d'une expérience dans le domaine de la conduite

Déroulement

1^{er} jour

- Introduction dans la technique de travail et de présentation
- Se familiariser avec les activités doctrine de conduite de l'armée
- Utiliser la méthodologie de conduite militaire dans un cas de figure civil

2^e jour

- Se familiariser avec les processus de conduite
- Exercer les processus de conduite en abordant un cas de figure civil

3^e jour

- Approfondir les processus de conduite
- Exercer les processus de conduite en abordant un cas de figure complexe

4^e jour

- Technique d'état-major
- Utiliser les connaissances acquises dans un cas de figure civil de l'économie privée

Organisation

- Lieu du cours: Armee-Ausbildungszentrum Lucerne (AAL), Murmattweg 6, 6000 Lucerne 30
- Nuitées à l'hôtel. Les militaires qui participent au cours sans payer dorment au AAL

Dates des cours et coûts

Voir page 6

Formation du management militaire

Leadership

Formation à la technique moderne du commandement militaire:

L'accent repose sur le travail d'équipe/travail d'état-major des règles de la conduite

Le cours dispense les éléments suivants

- Méthodologie de la conduite solide et éprouvée
- Bases pour la gestion de situations de crise
- Méthodes pour une réflexion approfondie
- Modèles pour «penser en variantes» et élaboration de concepts sous pression du temps
- Approfondir efficacement la technique de présentation
- Expériences dans le travail individuel, en équipes et au sein d'états-majors
- Echange d'expériences dans les méthodes de gestion

Les objectifs sont les suivants

- ✓ Renforcer les connaissances du cours Standard
- ✓ Comprendre les éléments essentiels nécessaires à la réussite du leadership
- ✓ Réfléchir à nos propres compétences de conduite et à celles des autres
- ✓ Être capable d'utiliser activement et rapidement les activités de conduite lors de situations de crise
- ✓ Maîtriser les principes de la communication dans la conduite quotidienne
- ✓ Participer activement à la collaboration au sein d'équipes/d'états-majors
- ✓ Accomplir des tâches plus complexes de manière globale, en respectant les délais et en fournissant un travail de qualité

Public cible

- Personnes ayant suivi le cours Standard
- Autres personnes intéressées attestant d'une expérience dans le domaine de la conduite

Déroulementf

1^{er} jour (soir)

- Introduction/répétition des bases du cours Standard
- Réfléchir aux principes de conduite

2^e jour et nuit jusqu'au 3^e jour

- Acquérir rapidement les principes du leadership
- Exercer et expérimenter la management de crises et la pratique du leadership au moyen d'un véritable exemple militaire et politique
- Découvrir ses propres limites
- Travail appliqué de média

3^e jour et nuit jusqu'au 4^e jour

- Résolution d'un cas de figure civil de gestion
- Evaluation de cet exemple
- Echange de réflexions

4^e jour (matin)

- Prise de décision sous pression de temps
- Discussion sur le thème de la conduite/leadership
- Evaluation du cours et fin du cours

Connaissances préalables

Cours Standard ou un grade d'officier

Organisation

- Lieu du cours: Armee-Ausbildungszentrum Lucerne (AAL), Murmattweg 6, 6000 Lucerne 30 et à l'extérieur
- Nuitées: au AAL et à l'extérieur

Dates des cours et coûts

Voir page 6

Formation du management militaire

Management de crise

Méthodologie militaire moderne d'élaboration des décisions

Les matières suivantes sont transmises

- Méthode d'une élaboration structurée des décisions
- Travail efficient au sein d'un groupe ou d'un état-major
- Méthodes de la pensée globale
- Pensée en variantes
- Management des crises
- Technique de communication et de présentation efficiente

Les objectifs sont les suivants

- ✓ Donner à un conseil de direction/état-major de crise l'occasion de se livrer à des exercices thématiques sur une situation difficile ou une crise
- ✓ en tirer des enseignements pour la conduite de l'entreprise
- ✓ dans la mesure où vous le souhaitez: pouvoir à tout moment obtenir des résultats
- ✓ dans des conditions difficiles (fardeau physique et psychique) un tant soit peu valables

Coûts

Fr. 8000.- pour une équipe de 15 personnes au maximum. Si les participants sont plus nombreux, les frais de cours augmentent proportionnellement.

Organisation

- Organisation du cours: commandement MIKA
- Lieu du cours: Armee-Ausbildungszentrum Luzern (AAL), Murmattweg 6, 6000 Lucerne 30
- Nuitées: au AAL
- Si l'entreprise ou l'état-major de crise exercé souhaite que le cours se déroule ailleurs (hôtel accueillant des séminaires, fortin, etc.), les frais supplémentaires seront facturés en sus

Corps enseignant

- Officiers de carrière ayant tous le grade de lieutenant-colonel EMG ou de colonel EMG
- Officiers de milice avec expérience dans le domaine des scénarios joués

Concept

D'entente avec nous, vous pouvez choisir les concepts de base:

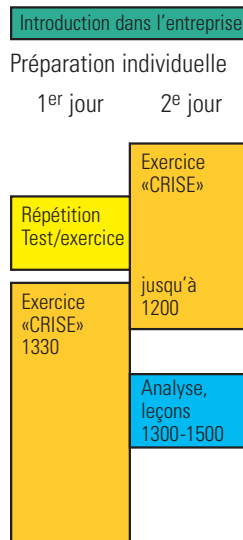
Concept du cours: CONCENTRATION

1^{er} jour 2^e jour



Concept du cours: PHASE PRÉLIMINAIRE

4 semaines avant l'exercice



La direction / l'état-major de crise exercé décide si le cours doit se dérouler selon un scénario standard avec des thèmes que nous choisissons ou selon un scénario correspondant aux besoins de l'entité exercée (branche, objectifs, actualité, etc.).

Date du cours

Elle est fixée en accord avec vous.

Cours de communication

Communication interpersonnelle

Domaine d'application

Que ce soit dans le domaine du management, dans une petite ou dans une grande équipe, dans des professions pédagogiques ou encore lors d'apparitions devant un public important, on attend des personnes qui sont actives dans ces situations des compétences en matière de présentation et de communication. Communiquer avec succès au quotidien signifie maîtriser les différentes techniques de communication, de même qu'analyser et remettre en question son comportement en matière de communication à l'aide de modèles.

Contenu

- Reconnaître son propre comportement en matière de communication et celui d'autrui
- Connaître et apprendre à appliquer différents modèles de communication
- Maîtriser et analyser des situations de discussions difficiles
- Elaborer des discours de manière structurée et les tenir avec assurance

Buts de l'instruction

Après avoir suivi cet atelier, vous

- ✓ saurez choisir la technique de communication appropriée à chaque personne et situation
- ✓ saurez analyser de manière efficace des situations de communication
- ✓ saurez faire valoir vos points forts lors d'apparitions en public
- ✓ connaîtrez vos préférences personnelles dans la communication interpersonnelle
- ✓ disposerez d'un outillage efficace pour pouvoir donner un tour avantageux à une conversation et à un discours
- ✓ disposerez d'un plan d'action pour appliquer au quotidien les connaissances acquises.

Méthodologie

Cet entraînement interactif avec séquence vidéo et jeux de rôles est organisé par petits groupes. Grâce à l'intervention d'experts en communication, vous développez vos capacités et votre assurance à faire des présentations crédibles, à communiquer avec des personnes et à vous exprimer au sein d'un groupe.

Connaissances préalables

Pas nécessaires

Dates des cours et coûts

Voir page 6. Le logement et la subsistance sont à la charge du participant.

Communication et conduite

Domaine d'application

Indépendamment du secteur de l'économie dans lequel vous exercez une fonction de cadre, on attend de votre part la capacité à conduire des personnes en les motivant et sans générer de conflits. Votre habileté en matière de communication est un facteur déterminant du succès dans l'exercice de votre activité, qu'il s'agisse de mener des débats, des séances ou des entretiens individuels.

Contenu

- Approfondissement des enseignements tirés de DISG, exposé, entretien et discussion (cours Communication interpersonnelle)
- Communiquer efficacement sans générer de conflits
- Mener des débats en s'orientant au résultat
- Diriger efficacement des séances
- Conduite au travers de conventions d'objectifs (Management by Objectives – MbO): la comprendre, la planifier, l'introduire et l'appliquer efficacement pour soi-même comme modèle.

Buts de l'instruction

A la fin de cet atelier, vous

- ✓ aurez approfondi et consolidé les capacités acquises lors du cours Communication et interpersonnelle
- ✓ disposez d'instruments efficaces pour mener des débats et diriger des séances
- ✓ serez en mesure de planifier et d'introduire dans votre organisation la conduite au moyen de conventions d'objectifs
- ✓ serez capable de mener un entretien d'appréciation constructif et motivant

Méthodologie

Cet atelier proche de la pratique, qui comporte une partie théorique, des exercices pratiques et des jeux de rôle, se déroule en petits groupes. L'animation est assurée par des experts de la communication qui vous aident de manière ciblée à développer votre assurance et votre capacité à communiquer efficacement sans générer de conflits, à mener des débats en vous orientant au résultat, et à diriger efficacement des séances.

Dates des cours et coûts

Voir page 6. Le logement et la subsistance sont à la charge du participant.

Cours de communication

Gestion de conflits

Domaine d'application

Là où des hommes travaillent, les conflits sont très difficiles à éviter. Les tensions au lieu de travail, voire le mobbing, détériorent l'ambiance et le moral des collaborateurs et affectent aussi souvent leur santé. Les licenciements créent également un climat stressant. On attend donc des dirigeants qu'ils perçoivent les situations de conflit et qu'ils soient capables d'intervenir pour le bien de tous les intéressés. Ils doivent pouvoir mener des entretiens difficiles avec les collaborateurs et contribuer à la résolution des conflits au sein de groupes.

Contenu

- Aspects et évolution de conflits et de situations conflictuelles
- Communication en situations conflictuelles
- La médiation comme méthode de gestion de conflits
- Mobbing, licenciements et tensions au poste de travail

Buts de l'instruction

A la fin de cet atelier, vous

- ✓ connaîtrez les techniques paraverbales et non verbales permettant de désamorcer les situations conflictuelles difficiles
- ✓ pourrez percevoir des conflits, les analyser, en décrire le déroulement et évaluer les différentes possibilités d'intervention
- ✓ serez en mesure de percevoir les phénomènes conflictuels dans leur globalité et pourrez participer à la résolution de conflits en faisant appel à vos capacités et à vos qualités

Méthodologie

L'entraînement a lieu en petits groupes. Vous êtes mis en situation de conflit au moyen de jeux de rôle auxquels participent des médiateurs expérimentés et des acteurs professionnels. Les exercices sont enregistrés au moyen de la vidéo, puis analysés en plénum.

Connaissances préalables

Communication interpersonnelle

Dates des cours et coûts

Voir page 6. Le logement et la subsistance sont à la charge du participant.

Médias

Domaine d'application

Celui qui communique avec les médias doit en connaître les règles et pouvoir les appliquer. L'acteur doit être capable d'utiliser le peu de temps à disposition de la manière la plus efficace possible. Un bon travail médiatique exige que des textes exigeants soient rédigés de manière facilement compréhensible et passionnante. Dans les interviews et les déclarations, il faut pouvoir faire passer le message rapidement. Lorsqu'il y a controverse, il s'agit de garder son calme et son objectivité.

Contenu

- Le rôle des médias
- Utilisation des médias, droit et éthique du journalisme
- Éléments et structure d'un communiqué de presse
- Rédaction de communiqués de presse
- Messages, déclarations et interviews devant un micro et une caméra
- Travail sous la pression de temps

Buts de l'instruction

A la fin de cet atelier, vous

- ✓ connaissez les règles de base propres à l'information: message-clé, principe des 7 questions fondamentales (qui, quoi, quand, où, comment, pourquoi, quelle source), principe du chapeau (Lead)
- ✓ connaissez les règles de structure des communiqués de presse et des interviews
- ✓ êtes apte à argumenter avec calme et objectivité même sous des contraintes de temps ou émotionnelles, à rédiger des communiqués de presse et à donner des interviews

Méthodologie

L'entraînement a lieu en petits groupes. Des journalistes vous accompagnent pendant toute la formation. Vous apprenez à optimiser votre comportement envers les médias au moyen d'exercices pratiques.

Connaissances préalables

Pas nécessaires.

Dates des cours et coûts

Voir page 6. Le logement et la subsistance sont à la charge du participant.

Cours de communication

Communication de crise I

Domaine d'application

Pour gérer une crise par la communication, il faut faire preuve d'un comportement proactif, de rapidité, de sincérité, de transparence et de continuité. De nombreux exemples de l'économie privée et de l'administration publique montrent qu'une ou plusieurs de ces règles fondamentales sont régulièrement transgressées. Le manque de compétences en communication se manifeste surtout lorsqu'il s'agit d'assumer en public la responsabilité de ses propres fautes. Par ailleurs, celui qui connaît la manière dont les crises surgissent peut aussi trouver une voie de sortie. Les règles et les stratégies de communication permettent de mieux gérer des situations de ce genre.

Contenu

- Aspects, évolution et dynamique des crises et des catastrophes
- Etudes de cas en relation avec la communication dans des situations de crise
- Concept en cinq points s'appliquant à la communication de crise

Buts de l'instruction

A la fin de cet atelier, vous

- ✓ connaîtrez la dynamique des crises et des catastrophes
- ✓ pourrez utiliser de manière ciblée les instruments et les méthodes de la communication de crise et recourir de manière réfléchie à des stratégies personnelles
- ✓ serez capable de reconnaître vos propres possibilités et limites dans la gestion des situations de crise et de les prendre en considération

Méthodologie

L'entraînement a lieu en petits groupes. Des spécialistes de la communication de crise vous introduisent aux règles fondamentales de cette communication particulière. Vous appliquez les données apprises dans des exercices pratiques proches de la réalité et testez vos propres limites en matière de communication.

Connaissances préalables

Cours Médias

Dates des cours et coûts

Voir page 6. Le logement et la subsistance sont à la charge du participant.

Communication de crise II

Domaine d'application

Dès que plusieurs parties sont impliquées dans une crise ou que l'une ou plusieurs des parties ont commis une faute grave, les principes de la communication de crise sont rapidement «jetés par dessus bord». L'efficacité de la communication peut alors rapidement devenir une question existentielle. Se comporter de manière proactive et faire preuve de rapidité, de sincérité, de transparence et de continuité sont des conditions essentielles pour pouvoir gérer une telle situation par la communication. De plus, de vastes compétences sont nécessaires si l'on souhaite influencer l'évolution des processus d'information.

Contenu

- Aspects, évolution et dynamique des crises et des catastrophes
- Phénomènes de dynamique de groupe dans les situations de crise
- Concept de communication et structures organisationnelles pour la management des crises
- Comportement face au stress, gestion du stress
- Logiciel de formation à la communication de crise

Buts de l'instruction

A la fin de cet atelier, vous

- ✓ connaîtrez les conditions et l'évolution des crises ainsi que les techniques de la communication de crise
- ✓ pourrez élaborer, même dans l'urgence, un concept de communication et établir des structures organisationnelles contribuant à gérer la crise
- ✓ serez capable de reconnaître vos limites dans des conditions de stress physique et psychique, sans capituler face à la crise

Méthodologie

L'entraînement a lieu en petits groupes. Des spécialistes de la communication de crise et de la dynamique de groupe travaillent avec vous et vous aident à améliorer votre aptitude à gérer les crises ainsi que votre comportement de communication lorsque vous êtes soumis à des pressions.

Connaissances préalables

Communication de crise I

Dates des cours et coûts

Voir page 6. Le logement et la subsistance sont à la charge du participant.

Partenaires

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



Institut für Angewandte Medienwissenschaft IAM, Winterthur

L'Institut des sciences appliquées de la communication et des médias IAM fait partie intégrante du Département de linguistique appliquée de la Haute école zurichoise de sciences appliquées (ZHAW).

L'IAM offre des cours de perfectionnement et du conseil dans les domaines du journalisme et de la communication au sein des organisations. L'IAM acquiert des connaissances techniques grâce à la recherche et apporte son expertise dans le conseil. Les expériences tirées de la recherche et du conseil profitent directement à l'enseignement.

Formation

L'enseignement donné par l'IAM permet de passer de l'intuition et de l'intérêt au professionnalisme. Obtenir un diplôme de l'IAM signifie: obtenir un diplôme reconnu et orienté sur la pratique d'une haute école (bachelor) en matière de communication; compétence professionnelle, réseau professionnel. L'offre de formation de l'IAM comporte un cursus menant à un bachelor en matière de communication avec des études orientées sur le journalisme et la communication au sein des organisations.

Formation continue

La formation continue offerte par l'IAM permet de traiter l'expérience acquise en matière de communication, de renforcer les compétences en matière de conduite et d'approfondir les problèmes stratégiques inhérents à la communication au sein d'organisations. L'offre de formation continue comprend une maîtrise en gestion de la communication et en leadership, six stages de formation débouchant sur des DEA (Diplôme d'études avancées) ainsi que des cours spécifiques.

Recherche

L'IAM conduit une recherche appliquée au sein de trois chaires: Communication au sein d'organisations, Journalisme et Linguistique des médias. L'IAM tire ses problématiques des domaines professionnels de la communication au sein des organisations ainsi que du journalisme et les traite de manière axée sur la solution.

Conseil

En matière de conseil en communication, les clients de l'IAM viennent du journalisme et de la communication au sein d'organisations. Leurs problèmes en matière de communication publique sont analysés des solutions élaborées à partir des connaissances acquises en matière de médias et de communication. Les projets menés vont des concepts de communication pour des PME jusqu'au développement et à la conduite de sessions d'entraînement à l'élocution pour les rédactions des actualités de la Télévision suisse.

Contact

ZHAW, Département de linguistique appliquée
Institut des sciences appliquées de la communication et des médias IAM
Secrétariat de la formation continue
Eveline Keller
Theaterstrasse 15c
8401 Winterthour

Tél: +41 58 934 60 60

Fax: +41 58 934 77 51

Courriel: info.iam@zhaw.ch

Page d'accueil: www.linguistik.zhaw.ch/iam/weiterbildung

IAM – Offre de formation continue

Détectez les signes du temps et investissez dans votre formation afin d'élargir votre horizon personnel et, surtout, de faire un pas pour vous maintenir sur un marché du travail en perpétuel changement. Offrez-vous une pause théorique et tactique afin d'entraîner et d'aiguiser vos compétences au sein de l'IAM. Des professionnels expérimentés garantissent la pratique alors que le domaine théorique est du ressort d'enseignants issus de l'économie et de la recherche. De l'entraînement intensif à la maîtrise, nous vous offrons une large palette de formations continues. Consultez notre page d'accueil Internet www.linguistik.zhaw.ch/iam pour obtenir de plus amples informations, notamment concernant notre maîtrise MEA en gestion de la communication et leadership. Bien communiquer s'apprend; nous nous en réjouissons pour vous!

Partenaires



Haute école de gestion Arc (HEG Arc), Neuchâtel

Proximité et excellence

Constituant l'un des domaines de la Haute Ecole Arc, la Haute école de gestion Arc (HEG Arc) connaît, depuis sa création en 1982, un développement constant et soutenu. Ses atouts et moyens de réussite peuvent se résumer en deux points-clés:

- les compétences des enseignants qui sont des professionnels dans leur domaine;
- la proximité avec les entreprises privées, les services publics et les associations professionnelles.

A la pointe de l'innovation, la HEG Arc articule ses activités autour des missions suivantes:

Formation bachelor

Les formations dans le domaine de l'économie et de l'informatique de gestion permettent aux titulaires d'un bachelor d'entrer avec facilité sur le marché du travail. Généralistes, ceux-ci et celles-ci auront tout loisir, au cours de l'exercice de leur métier, de se spécialiser dans l'un ou l'autre secteur, à l'interne de leur entreprise ou par le biais de formations continues ou de formations postgrades.

Au terme des études, les titres délivrés sont protégés et reconnus par la Confédération et par l'Union européenne, dans le cadre de l'accord de Bologne.

Formation master et continue

La formation continue est destinée aux personnes qui souhaitent poursuivre leur développement professionnel en approfondissant leurs connaissances dans un domaine d'études particulier ou qui désirent acquérir de nouvelles connaissances dans d'autres domaines. L'offre de formation continue proposée par la HEG Arc est très vaste. Afin de concilier formation et travail, la plupart des cours sont planifiés de manière à être suivis simultanément à un emploi.

Recherche et service

L'institut du management des systèmes d'information (IMSI) est orienté vers les applications et fait le pont entre les organisations de recherche scientifique et le milieu économique. Ses domaines d'expertises sont la lutte contre la criminalité, l'informatique de gestion, l'organisation et santé, le marketing horloger et le management des villes et du territoire. Avec la création de l'Institut de lutte contre la criminalité économique, de l'Institut du marketing horloger (IMH) et du Centre de compétence en informatique de gestion (CCIG), la HEG Arc poursuit sa stratégie de positionnement basée sur des compétences-clés, en collaboration étroite avec des acteurs du terrain.

Contact

HEG – Haute école de gestion Arc

Formation continue

Sylvie Derouwaux

Espace de l'Europe 21

2000 Neuchâtel

Tél: +41 32 930 20 64

Fax: +41 32 930 20 21

Courriel: cas.cc@he-arc.ch

Page d'accueil: www.heg-arc.ch (formation continue)

Les partenariats de la HKA dans le domaine de la formation

Les participants aux stages de formation et leurs employeurs civils doivent pouvoir tirer profit de l'instruction militaire des cadres. Depuis la création de la Formation supérieure des cadres de l'armée (HKA) à Lucerne, l'armée s'efforce de créer une plus-value pour les cadres supérieurs militaires et civils et leurs employeurs en fournissant des prestations convaincantes lors des stages de formation et en établissant des partenariats avec l'économie, les hautes écoles, etc. Différents partenaires civils en matière de formation valident déjà une partie de la formation militaire supérieure en accordant des crédits ECTS. La Haute Ecole Spécialisée de Lucerne – gestion attribuée par exemple jusqu'à 11 crédits ECTS aux cadres militaires à partir du grade de capitaine, ce qui correspond pour les étudiants à une économie de temps et d'argent de l'ordre de 18%. Un accord de collaboration a également été passé avec la Haute Ecole de technique et d'économie (HTW) de Coire. Les officiers d'état-major ont désormais la possibilité d'obtenir un Executive Master of Business Administration (MBA) en faisant valider jusqu'à 32 des 60 crédits nécessaires. Un officier qui a terminé avec succès l'École d'état-major général peut ainsi réduire d'environ de moitié son temps et ses frais d'études à la Haute Ecole de technique et d'économie. La HKA et l'Université de Lucerne projettent en outre de développer ensemble une offre de cours et de séminaires reconnue aussi bien par la formation militaire que par la formation civile. Cette volonté commune a été consignée dans une «Letter of Intent». Le principal partenaire de la HKA en matière de formation reste cependant l'ETH de Zurich. Précisons encore que l'armée décerne depuis des années déjà des certificats reconnus dans le domaine civil, notamment pour les cadres inférieurs et les cadres moyens (jusqu'au grade de lieutenant).



Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

L'exemple de l'ETH Zurich

Bachelor, Master, Ph D, MAS



HTW Chur
Hochschule für Technik und Wirtschaft

Fachhochschule Ostschweiz
University of Applied Sciences

L'exemple de l'HTW de Coire

Executive Master of Business Administration (MBA) Cours de perfectionnement dans le domaine de la gestion pour les civils et les officiers d'état-major général. Les of EM obtiennent jusqu'à 32 points de crédit (ECTS) sur 60 points requis.

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft

Haute Ecole Spécialisée de Lucerne – gestion

Imputation de 11 crédits ECTS pour des études auprès de la HSW grâce à la formation de cadre militaire à partir du grade de capitaine.

UNIVERSITÄT
LUZERN



L'Université de Lucerne

Manifestations et offres de formations communes d'utilité réciproque.

Déclarations de participants

Management-Kurse

- «Inspirierende Gruppenarbeiten und realitätsnahe Beispiele.»
- «Neue Sichtweise, exzellente Methodik und breitgefächerte Beispiele/Fälle.»
- «L'appréhension du problème, base de tout, qu'on néglige souvent au bureau.»
- «Le coaching des enseignants: clair, direct et donné avec sourire et motivation.»
- «Mittels enormen Zeitvorgaben in „künstlichen“ Stress versetzt zu werden, war mühsam und lehrreich zugleich.»

Kommunikations-Kurse

- «Eine der besten Weiterbildungen, die ich je erlebt habe! Super!»
- «Die praktischen Übungen mit den Schauspielern waren sehr überzeugend»
- «TV- und Radiotraining brachten immer wieder neue Erkenntnisse und waren ausserordentlich fesselnd.»
- «Ein ausgezeichnete Kurs mit Trainern, die wirklich verstehen wovon sie erzählen. Diesen Kurs werde ich mit Bestimmtheit auch in meinem militärischen, geschäftlichen und privaten Umfeld weiter empfehlen.»
- «Der Kurs hat mir aufgezeigt, wo meine Stärken und Schwächen liegen, bzw. wie ich mich gezielt verbessern kann.»

Notes



Lined area for notes, consisting of 20 horizontal green lines.



Plans de situation des villes de Berne et de Lucerne

Plan de la place d'armes de Berne

Arrivée avec transports publics

Tram ligne 9 depuis la gare de Berne, en direction de Guisanplatz, descendre à l'arrêt «Breitenrain».

Suivez soit la Herzog- soit la Militärstrasse. La caserne Guisan se trouve à la gauche.

Durée: 5 minutes à pied.

Arrivée en voiture

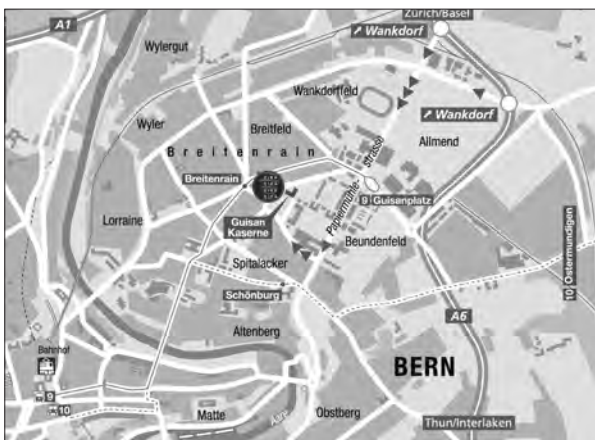
Sortie d'autoroute Bern–Wankdorf

En venant de Zürich-Basel: allez tout droit au carrefour Wankdorf

En venant de Thoune-Interlaken/Genève: tournez à gauche au carrefour Wankdorf

Allez tout droit au carrefour suivant (prenez la file gauche en direction du centre, surtout pas «Militärbetriebe»). Suivez la Papiermühlestrasse jusqu'à la bifurcation Kasernenstrasse. Suivez après la Kasernenstrasse et tournez ensuite à droite à la place d'armes. Annoncez-vous à la barrière.

Contact: Formation supérieure des cadres de l'armée, Ecole centrale, Commandement FOMIC, Caserne Guisan, 3000 Berne 22, téléphone 031 324 77 14, téléfax 031 324 77 11



Plan d'accès par la route et les transports publics

Le Centre de formation de l'armée à Lucerne AAL se trouve à 3 minutes de la sortie d'autoroute «Luzern/Kriens».

Des places de stationnement gratuites en nombre suffisant sont à la disposition de nos visiteurs.

Bus ligne 20 depuis la gare de Lucerne, en direction d'Ennethorw, descendre à l'arrêt «Allmend», durée du trajet: 7 minutes.

Contact:

Ecole centrale, Murmattweg 6, 6000 Lucerne 30, Téléphone 041 317 46 00, télécopieur 041 317 46 20

