

Catalogue Général



Formations 2023-24



Les Pléiades - 417 Route de la Farlède - 83130 LA GARDE
04.94.488.774 - contact@horizonrh.fr - www.horizonrh.fr
SARL au capital de 8 000 € - RCS TOULON 798 704 722 - Code APE 8559A
Horizon Formation est une marque du Groupe Horizon RH

Un peu de Nous

Au départ, 3 associés passionnés depuis plus de 15 ans par la **Formation Professionnelle, le Coaching et les Ressources Humaines**, nous sommes maintenant une équipe de 5 personnes à votre écoute.

Nous conseillons des entreprises de toutes tailles et dans tous les secteurs d'activités.

Accélérateur de l'évolution professionnelle de plus de 18 000 salariés et non-salariés, tous secteurs confondus et sur la France entière, le **Groupe HORIZON RH** agit comme un **partenaire Ressources Humaines externalisé**.

HORIZON FORMATION

Notre équipe Formation se compose de chefs de projets expérimentés, capables de répondre au mieux à vos besoins spécifiques.

Dans le respect de **notre certification QUALIOPi**, nous intervenons lors de la mise en place de votre « **Plan de développement des compétences** », mais aussi tout au long de l'année afin de vous proposer des sessions de formations ciblées et spécifiques métiers.

En Inter comme en Intra, Horizon Formation propose avant tout des sessions sur-mesure, personnalisées et adaptées à vos exigences.

Depuis 3 ans, nous sommes également organisme agréé pour **toutes vos formations CSE** obligatoires.

Par **nos 30 modules CPF dédiés à la vente, au management et à l'intelligence collective**, nous vous proposons une nouvelle façon d'aborder votre budget formation par **la mise en œuvre de parcours certifiants**, en échange « gagnant-gagnant » avec vos salariés.

Nous sommes heureux aujourd'hui, de vous proposer quelques exemples de formations, à travers ce catalogue.

Bonne lecture,

Les Personnels de ces Enseignes ont apprécié nos Interventions

Quelques références Nationales et Locales



Les Plus HORIZON RH

Une prise en charge immédiate de votre Plan de formations :

Un appel ou un rendez-vous avec notre chef de projet et nous nous occupons de tout...

De l'élaboration de votre programme, à la propositions de formateurs, votre devis sous 24h.

Nous vous conseillons et vous accompagnons dans les prises en charge possibles par votre OPCO, aux dates qui vous conviennent, en inter ou en intra, en présentiel ou en visio.

Des formations certifiantes, qualifiantes et agréées :

Nous pouvons réaliser des parcours de formation opérationnels, courts et qui débouchent sur un **certificat, une qualification ou un agrément professionnel** (CPF, CQP, CSE, Bilans de Compétences, SECURITE).

Nous vous proposons des parcours pluriannuels pour vos employés afin de répondre aux obligations de formations « maintien en compétences du salarié » vues lors de l'entretien professionnel.

Des Formateurs qualifiés et professionnels dans votre secteur d'activités :

Notre certification QUALIOPi nous amène à contrôler et normaliser annuellement le maintien en compétences de nos formateurs.

Nous vous proposons des formateurs issus de votre secteur professionnel et toujours dédiés au domaine de formation demandé.

Un accompagnement dans vos projets de cohésion d'équipe :

Nous mettons à votre disposition, notre savoir-faire dans l'organisation de vos événements : **Séminaires, Team Building, Conventions, Soirées promotionnelles...** En collaboration avec nos partenaires, nous vous proposons des solutions originales, des ateliers et des animateurs en rapport avec votre budget.

Un accompagnement Individualisé sous forme de Coaching :

Les accompagnements sont réalisés par des coachs agréés et/ou certifiés.

Des Bilans individuels et collectifs connus et reconnus pour vos équipes :

Passage et debriefings des tests de personnalités les plus connus : DISC, EQI, PROCESS COM, COM PROFILES, IKIGAI D'EQUIPE...

Nouveautés	8
Recruter sans discriminer	9
Les outils pratiques du Co-développement	10
Travailler Autrement en Télétravaillant	11
Qualité de vie et conditions de travail (QVCT)	13
Réaliser Son Bilan de Compétences	15
CSE : Préparation des élections et prise en main des missions de la commission	16
CSE : Comprendre et gérer le Comité Social et Économique (formation pour décideur)	18
CSE : Formation Obligatoire SSCT	19
CSE : Formation Économique et Juridique (+50 salariés)	23
CSSCT : Le Réfèrent harcèlement sexuel et agissements sexistes	26
Intégrer la réglementation RGPD dans votre entreprise	27
Management	28
Le métier de manager niveau 1 (Fondamentaux du Management)	29
Le métier de manager niveau 2 (perfectionnement)	31
Manager une équipe à distance	32
Le management transversal	33
Manager la diversité	34
Piloter le changement	35
La conduite de l'entretien professionnel obligatoire	36
Managers : réussissez l'intégration de vos nouveaux collaborateurs	37
Cadrage, pilotage, conduite et méthodologie de la gestion de projet	38
La communication au sein et autour des projets	40
Gestion de projet : animation, communication et motivation	41
Efficacité Professionnelle	42
Formation de formateurs occasionnels internes	43
Formation de tuteurs	44
Process Com : l'essentiel	45
Process Com : Perfectionnement	46
L'Analyse Transactionnelle (AT) : l'essentiel	47
La PNL : l'essentiel	48
Développer son intelligence émotionnelle	49
S'affirmer dans ses relations professionnelles	50
Apprendre à dire NON	51
Maîtriser son Organisation, son Temps et la Gestion de ses Priorités	52
Développer sa mémoire	54
Lecture rapide de documents	55
Gérer les conflits quotidiens	56
Se protéger contre l'Épuisement Professionnel (Burn Out)	57
Savoir gérer une Situation de Crise en Entreprise	59
Fondamentaux des Réseaux Sociaux et Optimisation de la Présence sur le Web	60
Communication	62
Dynamiser sa communication grâce à la Process Communication	63
Mieux communiquer dans ses relations professionnelles : l'essentiel	64
La pratique de l'écoute active	65
Maîtriser et dynamiser ses prises de parole en public	66
Améliorer l'orthographe et la grammaire dans ses écrits professionnels	67

Améliorer l'impact de ses écrits professionnels	69
Prendre des notes en réunion et rédiger un compte rendu	70
Techniques de Vente	71
L'accueil physique et téléphonique	72
La gestion du client difficile	74
Optimiser sa relation commerciale : Niveau 1	75
Optimiser sa relation commerciale : Niveau 2	76
La Prospection Commerciale	77
Développer la culture client	79
Rebondir Commercialement au téléphone	80
La découverte des besoins et des motivations	81
Savoir vendre la montée en gamme	82
Réussir ses écrits commerciaux	83
La relance et le suivi client	84
Les Clés de la Négociation Commerciale	85
Méthodes et outils d'un acheteur	87
Marketing	88
La Stratégie Marketing	89
Culture créative et pilotage de l'innovation	90
Etablir son plan média et ses actions publicitaires	92
Mener une campagne de produit	93
Réussir le lancement d'un nouveau produit et/ou service	94
Développer la promotion de ses ventes	96
Le Webmarketing	97
Le Télémarketing	98
Réussir ses enquêtes de satisfaction clients	99
Ressources Humaines	100
L'essentiel de la fonction RH	101
Le chargé de formation performant	103
Planifier une démarche GPEC	105
Comment réussir ses achats de formation ?	106
Évaluer la formation	108
Être un acteur de l'entretien de seconde partie de carrière	109
Sensibilisation à la gestion des âges	110
La préparation à la retraite	111
Transmettre ses savoirs et savoir-faire	112
Sensibilisation à l'égalité sociale	113
Sensibilisation à la prévention et la gestion des risques psychosociaux	114
Savoir faire face aux absences de longue durée maladie, AT/MP et à l'inaptitude	116
Prévenir et comprendre les conduites addictives liées à l'activité professionnelle : Alcool, Drogue, Pharmacodépendance	117
Le Droit à la déconnexion: de la négociation à la stratégie managériale	118
Juridique	119
L'essentiel du droit du travail en entreprise	120
Le contrat de travail (rédaction, conclusion et modification)	121
Droit du travail et droit social pour non juriste	122
Législations et techniques du contrat commercial	123

La responsabilité civile et pénale du chef d'entreprise	124
Responsabilité pénale de l'entreprise	125
Formation des membres du CSE : Piloter l'instance de représentation des salariés	126
Maitriser la réponse aux appels d'offres dématérialisés	130
La conception du Mémoire Technique en Marché Public	131
Les Marchés Fractionnés	132
Les marchés à procédure adaptée	135
Langues	137
Formation pratique du téléphone en langue étrangère	138
Rédaction des écrits en langue étrangère	139
Prendre la parole en public en langue étrangère	140
Formation et Certification à l'Anglais Professionnel (TOEIC, PIPLETT FLEX...)	141
FLE - Français Langue Etrangère	142
Informatique et Bureautique	143
Windows et Pack : opérationnel	144
Windows et Pack : perfectionnement	145
Word : opérationnel	146
Word : perfectionnement	147
Excel : opérationnel	149
Excel : perfectionnement	150
Excel : expert	151
Powerpoint : opérationnel	152
Powerpoint : perfectionnement	153
Formation Office 365 - Utilisateur	154
Photoshop : l'essentiel	155
Photoshop : perfectionnement	156
InDesign : l'essentiel	157
InDesign : perfectionnement	159
Créer un site internet : l'essentiel	160
Sécurité et réseaux sociaux	161
Le référencement d'un site Internet	162
Wordpress : opérationnel	163
Comptabilité et Gestion	165
Les fondamentaux de la comptabilité	166
La comptabilité analytique	167
Les écritures comptables courantes	168
Les écritures de fin d'exercice	169
La lecture et la compréhension d'un bilan et d'un compte de résultats	170
Cloture comptable, cut off et provisions	171
Finance pour Non Financier	172
Initiation à la fiscalité	173
Maitriser votre Logiciel Comptabilité Gestion	174
Prévision et gestion de trésorerie	175
Établir un tableau de bord de gestion opérationnelle	176
Etablir un budget	177
La TVA	178
Réalisation de la liasse fiscale	179

Nouveautés



Recruter sans discriminer

Public concerné :

Responsable des Ressources Humaines, manager, consultant en recrutement....

Prérequis :

^

Objectifs :

Veiller à la conformité légale du process de recrutement.

Sécuriser ses pratiques à chaque étape du recrutement.

Adopter la bonne posture en entretien.

Contenu de la formation :

Respecter les principes de non-discrimination en entreprise :

- ▶ Cerner le principe de non-discrimination en droit du travail : discriminations directes et indirectes, les critères...
- ▶ Identifier les risques pour l'entreprise et les acteurs concernés.
- ▶ Comprendre l'importance du règlement intérieur et de la marque employeur.
- ▶ Quiz sur les notions, le cadre réglementaire et des situations types.

Prévenir les risques de discrimination à chaque étape du recrutement :

- ▶ Clarifier son besoin en termes de compétences.
- ▶ Rédiger une offre d'emploi.
- ▶ Mettre en oeuvre un process non-discriminatoire : présélection des CV et préqualification téléphonique.
- ▶ Utiliser des outils spécifiques pour prévenir les risques de discrimination : CV anonyme, MRS, entretien structuré...
- ▶ Organiser une traçabilité à chaque étape de son recrutement : grilles et comptes rendus.

Travaux pratiques :

- ▶ Identification des critères discriminants dans une offre d'emploi avec distinction des discriminations directes et indirectes.

Adapter ses pratiques en entretien de recrutement :

- ▶ Prendre conscience du rôle et de l'impact des stéréotypes sur nos choix de recrutement et sur les candidats.
- ▶ Repérer les points de vigilance aux différentes étapes de l'entretien.
- ▶ Identifier les questions non pertinentes et illégales en entretien.

Méthodes d'intervention :

Méthodes pédagogiques actives et participatives.

Recruter sans discriminer

Les outils pratiques du Co-développement

Public concerné :

Toute personne ayant une fonction managériale hiérarchique ou transverse (Agents de direction, cadres, managers...). Cette formation nécessite une forte implication personnelle.

Objectifs :

Connaître les fondements du Co-développement : origine, utilité, principes de base, étapes
Expérimenter les différentes postures inhérentes au Co-développement.
Identifier les bonnes pratiques et les impasses dans l'animation d'un atelier de Co-développement.
Définir un Plan d'Action Professionnel permettant d'intégrer le Co-développement dans ses pratiques professionnelles.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les fondamentaux du Co-développement.

Comprendre les objectifs et les différentes dimensions du Co-développement :

- ▶ La résolution de problème et la construction de projet.
- ▶ Orienter le management vers un fonctionnement collaboratif : développement des collaborateurs.
- ▶ S'appuyer sur l'échange de pratique comme base de l'intelligence collective.
- ▶ Distinguer les 3 rôles des participants : animateur/coach, consultant et client.

Échanges autour des fondamentaux et des principes de la méthode.

Découvrir et expérimenter les 6 étapes de la pratique du Co-développement :

- ▶ Exposer un projet et une problématique et choisir le sujet.
- ▶ Utiliser le questionnement ouvert pour appréhender la réalité et la personne.
- ▶ Établir un contrat entre le client et les consultants.
- ▶ Employer l'intelligence collective au service du collaborateur pour lui ouvrir le champ de solution : la consultation.
- ▶ Définir un plan d'actions suite aux conseils des participants.
- ▶ Identifier l'apprentissage individuel par un feedback.

Ateliers de codéveloppement animés par le formateur-coach où les participants prendront la posture de clients et de consultants.

Journée 2 : Bien utiliser et bien animer un atelier.

Les clés pour animer et superviser un atelier de Co-développement :

- ▶ Exposer clairement les principes de réussite aux participants.
- ▶ Veiller au respect des règles de base du codéveloppement.
- ▶ Animer les 6 étapes et connaître les bénéfices et difficultés de chaque étape.
- ▶ Se perfectionner dans son animation grâce au feedback.

Entraînements en mode stop and go animés, tour à tour les participants se verront confiés l'animation d'une étape d'un atelier.

Utiliser et intégrer le Co-développement dans sa pratique managériale :

- ▶ Transposer les bonnes pratiques du Co-développement dans le management et la gestion de projet.
- ▶ Favoriser l'échange de pratiques grâce à l'apprentissage de l'écoute et du questionnement.
- ▶ Adapter le codéveloppement à son propre contexte professionnel.
- ▶ Élaborer un plan d'actions d'utilisation du Co-développement.

Réflexions et tour de table collectif sur l'intégration prochaine de la pratique du Co-développement.

Méthodes d'intervention :

Apports Théoriques.

Et exercices pratiques.

Les participants seront accompagnés et évalués durant la progression pédagogique tout au long de la formation au moyen de QCM et de mises en situation...

Les outils pratiques du
Co-développement

Travailler Autrement en Télétravaillant

Public concerné :

Salariés/Collaborateurs travaillant ponctuellement ou régulièrement de leur domicile.

Objectifs :

Permettre aux collaborateurs désireux de mixer télétravail et travail conventionnel de le faire en se dotant des connaissances et outils nécessaires :

- Comprendre l'environnement du télétravail, appréhender les limites pour les salariés, le manager et l'employeur
- Comprendre le fonctionnement du travail à distance de manière générale et le code de bonne conduite
- Identifier les bonnes pratiques permettant d'être efficace et productif au quotidien en s'organisant efficacement
- Flex Office, mixte travail distanciel / travail présentiel : comment s'organiser ?

Contenu de la formation :

Mythes et réalité.

Partons à la découverte ou redécouverte des bonnes surprises et déconvenues du télétravail. Ce module met en exergue tout ce qui peut rendre l'expérience du télétravail positive (comme ce qui y sera plus simple, ce dont il faut prendre garde, les possibilités et contraintes du télétravail).

Point sur l'environnement général du télétravail et sa mise en place :

- ▶ Quelles obligations, quelles responsabilités encadrent le télétravail ?
- ▶ Comprendre le principe du télétravail et les enjeux pour une entreprise.
 - Définition du travail à distance et enjeux du télétravail pour l'employeur et les salariés.
 - Faire le point sur le droit et les devoirs des télétravailleurs, du manager et de l'employeur.
 - Maîtriser le code de déontologie du télétravail : le principe de confiance réciproque.
 - Les notions de responsabilité, de confiance : les exigences du télétravail.

Comment communiquer efficacement dans le cadre du travail à distance ?

- ▶ Savoir quel canal de communication utiliser en fonction d'une situation : mail, téléphone, réunion distancielle (visio) etc.
- ▶ Connaître les dérives de la communication à distance : les règles du savoir être, les fréquences de communication.
- ▶ Le travail à distance et la relation avec son manager : Quelles limites et comment fixer des objectifs adéquats par type d'activités.

Organisation adaptée au télétravail.

Ici nous ferons le point sur certains outils indispensables et leurs usages. Il y sera développé la ventilation des tâches et le choix des horaires pour leurs réalisations. Nous reviendrons sur les temps passés par actions spécifiques et l'intégration des délais de réponse liés au télétravail avant d'aborder les aspects humains plus subtils de la désorganisation lorsqu'on évolue sur deux lieux de travail différents.

S'organiser efficacement pour mieux travailler à distance :

- ▶ Retour les avantages et les inconvénients du télétravail, quel est votre point de vue ?
- ▶ Identifier les pièges, ou les mauvais réflexes, du télétravail.
 - Organiser son cadre de travail et se mettre en condition de travail.
 - Le respect des horaires : trouver l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.
 - Déterminer les événements perturbateurs et s'organiser en conséquence.
- ▶ Quelles sont les bonnes pratiques du télétravail ?
- ▶ Savoir aménager son poste de travail pour être efficace :
 - Rendre productif son espace de travail, l'adapter à ses attentes et besoins
 - Focus sur les risques de TMS : adopter des positions de travail et un matériel adaptés
- ▶ Gérer son temps et fixer des règles avec son manager ou ses collaborateurs :
 - Poser des limites et se poser des limites dans le cadre de son activité professionnelle à distance
 - Planifier sa journée et se fixer des objectifs.
 - Planifier des moments d'échanges avec les clients internes et son manager pour gagner en efficacité.

Vers un nouvel environnement de travail plus souple : le travail en régime mixte ou mode de travail mixte, entre télétravail et travail présentiel :

Travailler Autrement en
Télétravaillant

Travailler Autrement en Télétravaillant

(suite)

- ▶ Savoir capitaliser sur les bonnes pratiques du télétravail, retour au bureau : de quoi ai-je besoin ?
- ▶ Retour au bureau, les pièges de la "sur-communication" avec ses collaborateurs : savoir créer / trouver un équilibre.
- ▶ Pistes de réflexion sur l'organisation de son planning : savoir se projeter et planifier ses temps de présence efficacement.
- ▶ Focus sur le Flex Office : comment s'organiser pour rester efficace ?

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques,
Exercices pratiques.

Travailler Autrement en
Télétravaillant

Qualité de vie et conditions de travail (QVCT)

Public concerné :

Manager, professionnel des ressources humaines et tout salarié qui doit négocier et faire vivre au quotidien les accords sur la qualité de vie et les conditions de travail (QVCT) et garantir la prévention des risques psychosociaux (RPS) dans l'entreprise.

Objectifs :

Être capable de :

Comprendre et maîtriser le cadre légal de la qualité de vie et des conditions de travail.

Connaître les outils existants de la qualité de vie et des conditions de travail sur l'aspect légal et pratique.

Définir la notion de Bien être au travail.

S'inscrire dans une démarche de management bienveillant au travers d'outils de communication non violente.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Comprendre et maîtriser le cadre légal de la qualité de vie et des conditions de travail.

Connaître les outils existants de la qualité de vie et des conditions de travail sous l'aspect légal.

Les aspects juridiques des RPS :

- ▶ Le cadre juridique et légal de la Q.V.C.T :
- ▶ Rappel sur les obligations respectives employeur/salarié.
- ▶ Être capable d'appréhender les risques (faute inexcusable, importance des écrits).

Enjeux juridiques :

- ▶ Faire le panorama des responsabilités (civile, pénale, disciplinaire).
- ▶ Déterminer les responsabilités respectives entre les différents membres des équipes de gestion.
- ▶ Panorama des différents intervenants en SSCT.

Les risques psychosociaux :

- ▶ Définition.
- ▶ Typologie des risques.

Flash sur :

- ▶ La discrimination.
- ▶ Le harcèlement sexuel.
- ▶ Le harcèlement moral.

Analyse de pratique sur des vidéos scénarisée.

Repérer les signes et participer à la prévention :

- ▶ Identifier les signes et attitudes qui peuvent indiquer un risque.
- ▶ Comment être force de proposition ?
- ▶ Comment faire de la prévention ?

Journée 2 : Analyser la QVCT dans son entreprise.

La QVCT :

- ▶ Une démarche Qualité.
- ▶ Les textes et leur évolution (QVCT) dans le contexte RSE.
- ▶ Les composantes de la QVCT.

La démarche :

- ▶ Audit et diagnostic de la QVCT en entreprise.
- ▶ Indicateurs de la qualité de vie au travail.
- ▶ Leviers d'action : développer une démarche qualité.

La traçabilité :

- ▶ Les chartes, Les entretiens, le DUERP et le référent.

Les outils du Bien Être au travail :

Qualité de vie et conditions de travail (QVCT)

Qualité de vie et conditions de travail (QVCT)

(suite)

- ▶ Les 06 thèmes de la QVCT.

La notion de Groupe :

- ▶ Comprendre la dynamique de groupe les 6 C.
- ▶ Comment évolue une « équipe » ?
- ▶ Le Groupe face à l'environnement interne et externe : de la conduite du changement à la transformation.
- ▶ Les signes des risques en RPS.

Activité speed boat . Vision et conduite du changement.

Journée 3 : Manager la QVCT.

Le rôle du manager :

- ▶ Qu'est-ce qu'un manager ?
- ▶ La posture managériale : Manager vs Leader (composer avec les deux postures et leur complémentarité).

Les différents styles de management :

- ▶ Le rôle et les missions d'un manager.
- ▶ Les 06 casquettes du manager et du leader.
- ▶ Les 4 styles de management.
- ▶ Comment adapter son management en fonction de la situation et de la personne.

Les stades de développement d'une équipe :

- ▶ Comprendre et reconnaître les stades de développement de son équipe afin d'adapter son management à son équipe.
- ▶ Les outils du management par objectifs.
- ▶ La méthode OKR et notion de feuille de route.

Le management situationnel :

- ▶ Les besoins motivationnels liés au travail.
- ▶ Le manager face au conflit.
- ▶ Les fondamentaux de la Communication.
- ▶ La CNV : OSBD.
- ▶ Apprendre à dire les choses sans dire non.

Les entretiens managériaux en cas de dysfonctionnement :

- ▶ Entretien d'information de régulation et de recadrage.

Méthodes d'intervention :

Quizz.
Brainstorming.
Tableau synthétique.
Analyses de cas vécus et de jurisprudence.

Qualité de vie et conditions de
travail (QVCT)

Réaliser Son Bilan de Compétences

Public concerné :

Toute personne qui souhaite faire un bilan de ses compétences.

Objectifs :

Le bilan de compétences permet de repérer les compétences du salarié, ses motivations et centres d'intérêt, d'identifier précisément la formation à mettre en oeuvre, d'évaluer l'opportunité d'une démarche de validation des acquis de l'expérience (VAE), d'un projet professionnel ou de formation.

Contenu de la formation :

Le Bilan de Compétence s'effectue toujours sur une durée de 24 heures se répartissant sur une période de 8 à 10 semaines.

- ▶ Il se décompose comme suit :
 - 16 heures réparties en 8 séances de travail de 2 heures avec le consultant selon un planning qui tient compte des modalités de réalisation du bilan (en temps de travail ou hors temps de travail) et de vos disponibilités.
 - 8 heures de travail personnel.
- ▶ En « back office », le consultant référent effectue l'exploitation des tests, des diagnostics et rédige les documents de synthèse et annexes du bilan.

Répartition du travail et ventilation dans les Trois phases du Bilan de Compétences (cf. art. R900-1 a du Code du Travail) :

- ▶ La première phase : l'entretien préliminaire au bilan de compétences qui a pour objet :
 - de confirmer l'engagement du bénéficiaire dans sa démarche,
 - de l'informer rigoureusement des conditions de déroulement du bilan de compétences,
 - des méthodes et techniques mises en oeuvre, ainsi que des principes d'utilisation des conclusions de la prestation,
 - de préciser et d'analyser ses besoins, ses objectifs.
- ▶ La seconde phase est une phase d'investigation : Cette phase doit permettre au salarié(e), au regard des perspectives d'évolution envisagées :
 - d'identifier les éléments déclencheurs du processus de changement dans lequel il s'inscrit,
 - de mieux appréhender ses valeurs, ses intérêts, ses aspirations ainsi que les facteurs déterminants de sa motivation,
 - d'évaluer ses connaissances générales et professionnelles, ses savoir-faire et ses aptitudes,
 - de repérer les éléments de son expérience transférables aux nouvelles situations professionnelles envisagées,
 - de déceler ses ressources et ses potentialités inexploitées.
 - Tous les travaux que nous engageons avec la personne sont individualisés. En aucun cas, nous ne proposons de forme collective à ces actions.
- ▶ La troisième phase est une phase de conclusion : Cette phase doit permettre au bénéficiaire de :
 - prendre connaissance des résultats détaillés de la phase d'investigation,
 - recenser les facteurs susceptibles de favoriser ou non la réalisation d'un projet professionnel et le cas échéant, d'un projet de formation,
 - prévoir les principales étapes de la mise en oeuvre de ce projet.

Restitution de la synthèse :

- ▶ Nous restituons par écrit les conclusions du bilan de compétences : travail effectué, projets professionnels prioritaires, alternatifs, les points d'appuis de chacun d'eux, les éléments d'enquête venant justifier le bien fondé de ces projets, les axes de progrès et les étapes de leur mise en oeuvre dans les conditions décrites au paragraphe ci dessus (« Les 3 phases du bilan de compétences », en conformité avec l'article R900-1 a du Code du Travail).
- ▶ Les résultats des tests et des questionnaires font partie des résultats détaillés du bilan sont restitués dans leur intégralité dans un document « Annexes du bilan de compétences ».

Méthodes d'intervention :

Le bilan de compétences est réalisé dans le cadre d'un accord bi ou tripartite entre le bénéficiaire, l'organisme agréé et éventuellement l'employeur lorsque le bilan s'inscrit dans un plan de formation.

S'il est réalisé au titre du plan de développement des compétences, votre employeur vous rendra disponible dans votre temps de travail pour les séances de travail planifiées dans la limite des 24 heures autorisées. Dans ce cas de figure, votre rémunération est maintenue.

Vous pouvez également opter pour l'utilisation de votre CPF pour réaliser votre bilan de compétences. Il sera alors possible de réaliser votre bilan de compétences hors temps de travail sans en informer votre employeur.

Réaliser Son Bilan de
Compétences

CSE : Préparation des élections et prise en main des missions de la commission

Public concerné :

Membre de la direction, Elu(e) du CSE, Personne en charge de l'information et/ou de l'organisation des élections du CSE.

Objectifs :

Se conformer à la nouvelle obligation en matière de représentant du personnel.

Maîtriser le fonctionnement et les attributions du CSE.

Identifier les aménagements possibles de cette nouvelle instance.

Connaître les moyens dont disposent les membres du CSE pour exercer leur mandat.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Organisation et déroulement des élections.

Le contexte légal dans les entreprises de moins de 50 salariés :

- ▶ L'environnement de mise en oeuvre des ordonnances Macron.
- ▶ Attributions et compétences générales.
- ▶ Nouvelles attributions, comparatif et nouvelles missions.
- ▶ Attributions économiques et santé, sécurité et conditions de travail.
- ▶ Les 3 grandes consultations.
- ▶ Les consultations ponctuelles.

Modalités d'exercice et expertises du CSE :

- ▶ Règles et délais de consultation.
- ▶ La BDES.
- ▶ Recours, procédure et contestations.

Le CSE central et les CSE d'établissement :

- ▶ Compositions et fonctionnements.
- ▶ Répartition des attributions.

Le Conseil d'entreprise et le représentant de proximité.

- ▶ Attributions et conditions de mise en place.
- ▶ Compositions.

Impact de la taille de l'entreprise sur les missions et fonctions du CSE.

Le fonctionnement du CSE :

- ▶ La composition du CSE et le rôle de chaque membre.
- ▶ Le statut des membres.
- ▶ Les commissions obligatoires du CSE.
- ▶ Les enjeux de la rédaction et de la formalisation du règlement intérieur.

Journée 2 : Mécanismes de fonctionnement.

Les moyens de fonctionnement :

- ▶ Les moyens budgétaires.
- ▶ Le respect des règles Urssaf dans la gestion des activités sociales et culturelles.
- ▶ Respecter les obligations comptables.
- ▶ Les moyens physiques : locaux, matériel.
- ▶ Heures de délégation : nouvelles possibilités de partage et de report et règles d'utilisation.
- ▶ Responsabilité civile et pénale.
- ▶ Respecter le secret professionnel et la confidentialité.
- ▶ Connaître le statut protecteur des élus et ses conséquences.
- ▶ Délit d'entrave.
- ▶ Apprendre à définir un budget.

Les réunions du CSE :

- ▶ S'approprier le cadre légal de l'organisation et de la préparation des réunions.

CSE : Préparation des élections et prise en main des missions de la commission

(suite)

- ▶ Identifier les leviers d'action dont dispose le CSE pour remplir son rôle.
- ▶ Établir une communication interne efficace.

Méthodes d'intervention :

Théorie.

Cas pratique.

Échange de connaissances.

CSE : Préparation des
élections et prise en main des
missions de la commission

CSE : Comprendre et gérer le Comité Social et Économique (formation pour décideur)

Public concerné :

Comité de Direction, décideur, responsable et plus généralement toute personne souhaitant améliorer sa culture et son management avec le CSE de son Entreprise.

Objectifs :

Connaître les évolutions réglementaires concernant les IRP.

Comprendre le fonctionnement et le rôle du CSE, ses pouvoirs et ses obligations.

Contenu de la formation :

Les nouveautés des ordonnances Macron :

- ▶ Les incidences de la fusion.
- ▶ Comparatif avant/après la réforme sur les heures de délégation, les membres, mandats...
- ▶ les possibilités d'aménagement des règles.
- ▶ Calendrier électoral.

Le fonctionnement du CSE :

- ▶ Rôles respectifs : membres, secrétaire, trésorier, commissions.
- ▶ Règlement intérieur, vote, la communication vers les salariés.
- ▶ Ordre du jour, réunions.
- ▶ Personnalité, budget, utilisation des heures de délégation.

Le rôle du CSE :

- ▶ Attributions économiques : les informations et consultations obligatoires.
- ▶ Attributions SSCT.
- ▶ Attributions socio-culturelles.

La protection du CSE :

- ▶ Délit d'entrave : récapitulatif des cas et des conséquences.
- ▶ Protection spécifique contre les sanctions disciplinaires.

Les devoirs du CSE :

- ▶ Le devoir de confidentialité.
- ▶ Les violations sanctionnables .
- ▶ La responsabilité du CSE.

Méthodes d'intervention :

Présentation d'infographies, schémas, tableaux récapitulatifs.

Méthode interactive de questions/réponses, approche pratique.

Évaluation par questionnaire.

CSE : Comprendre et gérer le
Comité Social et Économique
(formation pour décideur)

CSE : Formation Obligatoire SSCT

Public concerné :

Nouveau membre élu (titulaire et suppléant) au CSE.

Objectifs :

Permettre aux membres du CSE de comprendre leurs prérogatives et leurs missions dans le cadre du fonctionnement de l'instance.
Connaître les acteurs internes et externes du SSCT.
Connaître la réglementation de base en santé, sur la sécurité, les conditions de travail et des notions d'hygiène.
Prévenir et anticiper les accidents du travail et l'apparition des maladies professionnelles.
Mettre en place quelques outils simples d'approche du risque.
Participer activement au développement de la prévention des risques professionnels dans l'entreprise.

Contenu de la formation :

Journée 1.

Introduction :

- ▶ Contexte du CSE.
- ▶ L'importance de la négociation collective pour la mise en place, la composition et le fonctionnement CSE.

Fonctionnement du CSE en santé, sécurité et conditions de travail.

Analyse du fonctionnement du CSE dans l'entreprise :

- ▶ Repérer les points pouvant être améliorés au sein du CSE.
- ▶ Analyse et bilan sur les missions réalisées par les membres du CSE et/ou confiées aux membres du SSCT, la communication du CSE auprès des salariés, la perception des salariés du CSE, les problématiques rencontrées...

Définition et le rôle du Comité Social et Économique :

- ▶ Comprendre le rôle du CSE.
- ▶ Définition du CSE.
- ▶ Son champ d'action.
- ▶ Les missions du CSE.

Mise en place du Comité social et économique :

- ▶ Connaître les conditions de mise en place du CSE.
- ▶ Les conditions de mise en place du CSE.
- ▶ Sa mise en place.
- ▶ L'impact de la réduction d'effectif sur le CSE.
- ▶ La durée du mandat.
- ▶ Le remplacement d'un titulaire.

Les attributions du CSE :

- ▶ Les fondamentaux du rôle du CSE : l'expression collective et l'intérêt des salariés.
- ▶ Les attributions du CSE dans les entreprises de 1 à 50 salariés.
- ▶ Les attributions du CSE dans les entreprises de 50 à 300 salariés : les attributions d'ordre économique et financière, l'organisation du travail, la formation professionnelle, les réclamations individuelles ou collectives, la santé, sécurité et les conditions, consultation et information du CSE, droits d'alerte, participation aux conseils d'administration ou de surveillance, saisine de l'inspection du travail.
- ▶ La gestion des activités sociales et culturelles : les critères.
- ▶ Les attributions du CSE dans les entreprises de plus de 300 salariés : les commissions.
- ▶ La commission santé sécurité et conditions de travail : attributions, fonctionnement, moyens et le statut des membres.
- ▶ Le recours à l'expertise par le CSE.
- ▶ Le Conseil d'entreprise : pouvoir de négocier.
- ▶ L'accès à l'information, l'utilisation de la base de données économique et sociale (BDES).

Le fonctionnement du CSE :

- ▶ La composition du CSE : la présidence, les titulaires / suppléants, les représentants syndicaux.
- ▶ Les rôles et responsabilités du secrétaire, trésorier et de leurs adjoints.

(suite)

- ▶ Le règlement intérieur du CSE : les principales clauses à prévoir.
- ▶ Les réunions : périodicité, type de réunions, participants...
- ▶ Convocation.
- ▶ Ordre du jour.
- ▶ Délibérer, décider, donner un avis.
- ▶ Le déroulement pratique des réunions : le rôle du président, des participants, la liberté d'expression.
- ▶ Rédiger et diffuser le PV : les pièges à éviter et la question des informations confidentielles.
- ▶ La communication auprès des salariés (intranet, site internet...).

Journée 2.**Les moyens du CSE :**

- ▶ Règles générales de fonctionnement : principe de non-discrimination, mandat et parcours professionnel, exercice du mandat pendant la suspension du contrat de travail.
- ▶ Heures de délégation : les règles d'utilisation et de contestation, les possibilités de cumul et de partage entre titulaires et suppléants, les temps non déduits du crédit d'heures.
- ▶ Recours aux experts.
- ▶ Facultés de prise de contact, déplacements et communication.
- ▶ Moyens financiers : les budgets, leurs gestions et les obligations incombant au CSE.
- ▶ Mise à disposition de locaux.
- ▶ Le panneau d'affichage.
- ▶ Formation des membres.
- ▶ La personnalité morale du CSE.
- ▶ Le délit d'entrave : définition, caractéristiques, sanctions encourues.
- ▶ Améliorer sa communication auprès des salariés, valoriser ses actions.

Le statut du membre du CSE :

- ▶ Les droits et les obligations des membres du CSE.
- ▶ Responsabilité civile ou pénale des personnes physiques ou morales.
- ▶ Protection contre les licenciements et les discriminations : bénéficiaires, procédure, recours.
- ▶ Mise en place d'un plan d'action pour les membres du CSE.

Les actions quotidiennes en santé sécurité et conditions de travail du CSE :

- ▶ Les actions quotidiennes des membres : être à l'écoute des salariés, détecter les risques professionnels, le recueil d'informations, l'analyse des documents de l'entreprise...

Les obligations vis-à-vis du CSE :

- ▶ Accès aux registres.
- ▶ Le document unique d'évaluation des risques professionnels.
- ▶ Avis, consultations, informations auprès du CSE.

Les ressources extérieures au CSE :

- ▶ Les acteurs internes et externes en santé, sécurité au travail.

Le rapport annuel du CSE :

- ▶ Comprendre les données figurant dans le rapport annuel du CSE.
- ▶ Le rapport annuel.
- ▶ Le programme annuel de prévention des risques professionnels.
- ▶ Les indicateurs de sécurité : taux de fréquence, de gravité...

Les actions du CSE :

- ▶ Les visites.
- ▶ Les enquêtes.
- ▶ Le recours à l'expert.
- ▶ La procédure de danger grave et imminent.
- ▶ La procédure d'alerte en cas d'atteinte aux droits des personnes.

La réglementation concernant le CSE :

(suite)

- ▶ La recherche des textes législatifs et réglementaires.

Journée 3.**Hygiène, sécurité et conditions de travail.****L'organisation de la prévention dans l'entreprise :**

- ▶ L'organisation de la fonction sécurité dans l'entreprise.
- ▶ Les enjeux de la prévention.

Les valeurs essentielles et les bonnes pratiques de prévention des risques professionnels :

- ▶ Connaître les bonnes pratiques de prévention des risques professionnels.

Les principes généraux de prévention :

- ▶ Le cadre juridique de la prévention des risques professionnels.
- ▶ Le rôle du chef d'établissement.
- ▶ Le rôle du CSE.

L'analyse des accidents et des maladies professionnelles :

- ▶ Accident du travail.
- ▶ Accident de trajet.
- ▶ Maladie professionnelle.
- ▶ Les chiffres et les statistiques de la CARSAT.

Structure et aménagement des locaux de travail :

- bjectif : connaître les règles d'hygiène et de sécurité des lieux de travail.
- ▶ Sécurité des lieux de travail.
- ▶ Les règles d'hygiène.

Les règles de sécurité :

- ▶ Le registre de sécurité.
- ▶ Les équipements de travail.
- ▶ Les équipements de protection individuels et collectifs.
- ▶ Premiers secours.
- ▶ Substances et préparations dangereuses.
- ▶ La manutention des charges.

Les formations à la sécurité :

- ▶ Les formations à la sécurité.
- ▶ Le CSE et la formation.

Journée 4.**Prévention des risques professionnels.****L'enquête :**

- ▶ Pourquoi analyser un accident ou un incident ?
- ▶ Méthodologie.
- ▶ Les outils.
- ▶ La méthode de recherche des causes.

Arbre des causes :

- ▶ Définir l'accident, le danger, le risque, les faits et les interprétations.
- ▶ Méthode de l'arbre des causes.
- ▶ Types de liaisons logiques.
- ▶ Construction de l'arbre des causes : Fait ultime/Qu'a t-il fallu pour/Est-ce nécessaire/Est-ce suffisant ?
- ▶ Mesures de prévention.

Présentation des principaux risques professionnels présents dans l'entreprise :

- ▶ Présentation des principaux risques professionnels dans l'entreprise : risques liés à l'activité physique (port de charges), risques psychosociaux, risques d'accident de plain-pied.

(suite)

- ▶ D'autres risques professionnels peuvent être abordés en fonction de l'activité de l'entreprise.

Journée 5.**Le document unique :**

- ▶ Mettre en oeuvre une démarche d'analyse des risques professionnels.
- ▶ Définition du document unique.
- ▶ Le rôle du CSE.
- ▶ Identifier un risque : l'outil d'identification des risques - OIR.
- ▶ Evaluer les risques : la cotation.
- ▶ Document unique.

Pénibilité au travail : le compte professionnel de prévention (C2P) :

- ▶ Connaître la réglementation concernant la pénibilité au travail et le C2P.

Le plan de prévention :

- ▶ Identifier les risques professionnels liés à la coactivité dans le cadre d'une intervention d'une entreprise extérieure.
- ▶ Le plan de prévention.
- ▶ Inspections préalables.
- ▶ Réunions.
- ▶ Information des travailleurs.
- ▶ Les obligations des entreprises.
- ▶ Rôle du CSE et du médecin du travail.

Les visites de locaux :

- ▶ Pourquoi réaliser des visites de locaux ?
- ▶ Méthodologie.
- ▶ Les outils.
- ▶ Les suites à donner aux visites des locaux.

Analyse de poste de travail : acquérir un outil d'analyse.**Auto-diagnostic du CSE :**

- ▶ Réaliser un auto-diagnostic du CSE afin d'identifier les points d'améliorations.
- ▶ État des lieux du fonctionnement du CSE.
- ▶ Révision des outils que possède le CSE.
- ▶ Les perspectives d'amélioration et d'évolution de l'instance.
- ▶ La mise en place de solutions correctives.
- ▶ Plan d'action.

Méthodes d'intervention :

Apports de contenus conceptuels et méthodologiques (exposés).

Démonstration par l'intervenant.

Acquisition par l'expérimentation et l'apprentissage des gestes.

Jeux de rôles.

Tests.

Mises en situation.

Etude de cas / cas pratiques

Travail sur des outils concrets et opérationnels

Retour sur expérience

Débats

Echanges avec le groupe

Questions / réponses

Evaluation de satisfaction

CSE : Formation Économique et Juridique (+50 salariés)

Public concerné :

Nouveau membre élu au CSE (Titulaire uniquement).

Objectifs :

Maîtriser les attributions, le rôle et le fonctionnement du comité.
Identifier les obligations et les droits respectifs des élus et de l'employeur.
Comprendre la situation économique et financière de son entreprise.
Intégrer les notions comptables et financières indispensables.

Contenu de la formation :

Journée 1.

Introduction :

- ▶ Comprendre l'organisation de la réglementation.
- ▶ Resituer le CSE par rapport aux différents intervenants.
- ▶ Présentation des participants et définition des attentes.
- ▶ Diagnostic des compétences.
- ▶ Rappel des objectifs pédagogiques de la formation.

Présentation du programme :

- ▶ Brefs rappels sur la hiérarchie des normes et la place de la négociation.
- ▶ Nouvelles règles : tableau comparatif CE / CSE.
- ▶ Le rôle de l'Inspecteur du Travail (loi n°2016-1088 du 8 août 2016).

Comprendre l'organisation et le fonctionnement du CSE :

- ▶ Connaître la réglementation applicable.
- ▶ Maîtriser les rôles respectifs.
- ▶ Appréhender les possibilités du CSE et les responsabilités liées.

Composition du comité :

- ▶ Le chef d'entreprise ou son représentant.
- ▶ La délégation élue du personnel.
- ▶ Les représentants syndicaux.

Fonctionnement interne du comité :

- ▶ Le règlement intérieur du comité.
- ▶ Le secrétaire.
- ▶ Les réunions.

Personnalité civile du comité :

- ▶ Principe et Conséquences (responsabilités).
- ▶ Les obligations : secret professionnel et obligation de discrétion.

Mandats et remplacements :

- ▶ La durée des mandats.
- ▶ Le remplacement en cours de mandat.
- ▶ Les élections partielles.

Journée 2.

Maîtriser les principes de protection des représentants du personnel.

Comprendre les responsabilités de l'employeur et les conséquences liées au statut de représentant du personnel.

Le délit d'entrave :

- ▶ Définition du délit d'entrave, exemples.
- ▶ Procédures et sanctions.

Protection contre le licenciement :

CSE : Formation Économique et Juridique (+50 salariés)

(suite)

- ▶ La procédure de licenciement et sanctions du non respect.
- ▶ Le contentieux de l'autorisation de licenciement.

Connaître les moyens et les ressources dont dispose le CSE.

Comprendre les modalités de calcul et d'utilisation des différents budgets.

Moyens du comité :

- ▶ Les locaux.
- ▶ Le matériel.
- ▶ Le personnel.
- ▶ Le comité d'établissement.
- ▶ Le crédit d'heure, répartition.
- ▶ Le droit de circuler librement.
- ▶ La formation.

Ressources du comité :

- ▶ Subvention de fonctionnement.
- ▶ Contribution patronale.
- ▶ Les autres ressources.
- ▶ Nouvelles règles : tableau comparatif CE/CSE.

Journée 3.

Aborder les mécanismes de base de la comptabilité.

Comprendre les documents fournis dans le cadre de l'information économique du CSE.

Cadre réglementaire et principes comptables :

- ▶ La hiérarchie des sources.
- ▶ La réglementation internationale.
- ▶ La réglementation française.
- ▶ Les règles applicables pour l'établissement des comptes annuels.
- ▶ Les principes comptables.
- ▶ Le contrôle des comptes.

Règles de base de la comptabilité :

- ▶ Le plan comptable général (PCG).
- ▶ La partie double.
- ▶ Le Bilan : L'actif Le passif.
- ▶ Le compte de résultat.
- ▶ L'annexe.

Analyse des comptes annuels :

- ▶ Analyse des comptes annuels par comparaison.
- ▶ Analyse des comptes annuels par les ratios.
- ▶ Ratios d'exploitation.
- ▶ Ratios financiers et de liquidité.
- ▶ Ratios de rentabilité.
- ▶ Le bilan fonctionnel.
- ▶ Analyse de la variation de la trésorerie.

Journée 4.

Appréhender les différentes missions du CSE.

Le rôle économique :

- ▶ Le droit à l'information (rapport annuel, documents comptables, expert-comptable).
- ▶ Les obligations de consultation (domaines, avis).

En cas de difficultés (licenciement économique, redressement judiciaire).

CSE : Formation Économique et Juridique (+50 salariés)

(suite)

Journée 5.

Appréhender les différentes missions du CSE.

Les Attributions exclusives d'ordre social et culturel :

- ▶ Définition des activités sociales et culturelles.
- ▶ Modes de gestion des activités sociales et culturelles.
- ▶ Conséquences de la carence du comité d'entreprise.
- ▶ Le régime fiscal et social.

Le rôle SSCT :

- ▶ Articulation avec les autres missions (répartition des heures et moyens).
- ▶ Prise en charge des frais.

Connaître les autres instances liées au CSE.

Bilan.

Contrôle des connaissances.

Bilan et évaluation de la formation :

- ▶ Le représentant de proximité.
- ▶ Le conseil d'entreprise.
- ▶ Le comité d'établissement et le comité central.
- ▶ Le comité de groupe, le comité interentreprises.
- ▶ Le comité européen.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques (réglementation, responsabilités respectives, fonctionnement...).

Méthode interactive de questions/réponses.

Questionnaires individuels ou de groupes.

Travail sur des modèles de documents (règlement intérieur, bilan, compte de résultat, BDES..).

Exercices de mise en situation et analyse de jurisprudences.

Remise d'un support de cours numérique.

CSE : Formation Économique
et Juridique (+50 salariés)

CSSCT : Le Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes

Public concerné :

Personne nommée « Référent harcèlement sexuel », Public RH, Représentant du personnel, membres de la commission SSCT.

Prérequis :

Connaissances de base en prévention des risques et santé au travail.

Objectifs :

Connaître :

- le cadre juridique du harcèlement sexuel et des agissements sexistes.
- le rôle du référent.

Maîtriser :

- les moyens de prévention.
- les modalités de prise d'un signalement de harcèlement.

Contenu de la formation :

Introduction et brefs rappels sur :

- ▶ Les obligations de sécurité.
- ▶ Les risques psychosociaux et leur impact.
- ▶ Les rôles respectifs (employeur, IRP).

Définitions :

- ▶ Harcèlement sexuel et agressions sexistes : analyse de texte et de cas de jurisprudence.
- ▶ Risques juridiques pour l'employeur, pour les salariés.

Le référent :

- ▶ Désignation (loi 2018).
- ▶ Rôle et complémentarité des référents RH et CSE.
- ▶ Moyens d'action.

La prise en charge d'un signalement :

- ▶ Repérer des signaux d'alerte.
- ▶ Recevoir le témoignage : comment mener l'entretien ? (les techniques spécifiques).
- ▶ Identifier un cas de harcèlement (faire a part entre imaginaire, maladresse, harcèlement).
- ▶ Déterminer la procédure à suivre : remontée d'information, enquête, rôles respectifs, suites.

La prévention :

- ▶ L'information des salariés : documents et affichages obligatoires.
- ▶ La sensibilisation.
- ▶ Les actions de prévention possibles.
- ▶ La formalisation DUERP, plan de prévention.

Méthodes d'intervention :

Présentation powerpoint, support, étude de cas concrets.

CSSCT : Le Référent
harcèlement sexuel et
agissements sexistes

Intégrer la réglementation RGPD dans votre entreprise

Public concerné :

Directions juridiques, chefs de projets, directions des ressources humaines, responsables comptables, directions du marketing...

Objectifs :

Comprendre la réglementation RGPD.
Mettre en place les bonnes pratiques.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Rappel et fondamentaux de la Règlementation.

Les "Données à Caractère Personnel" et la nécessité de les protéger :

- ▶ Objectif et périmètre du RGPD.
- ▶ Les entreprises et les types de données concernés.
- ▶ Les enjeux et les impacts pour l'entreprise.
- ▶ Les impacts sur la DSI et le système d'information.

Comprendre les nouveaux principes de protection des données :

- ▶ Les nouvelles définitions introduites par le règlement européen.
- ▶ Les nouveaux droits pour les personnes concernées.
- ▶ Les risques juridiques et les sanctions qui pèsent sur l'entreprise.
- ▶ Les nouvelles obligations pour le responsable des traitements et pour les sous-traitants.
- ▶ Les nouvelles règles de gestion pour la Cybersécurité.

Journée 2 : La mise en conformité.

Définir un plan d'actions pour se mettre en conformité :

- ▶ La gouvernance des données, rôles et responsabilités.
- ▶ La protection des données à caractère personnel.
- ▶ Les actions à prévoir pour se mettre en conformité.
- ▶ La démarche pour mettre en oeuvre le plan d'actions.

Ateliers pratiques.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Études de cas.
Analyses de pratiques.

Intégrer la réglementation
RGPD dans votre entreprise

Management



Le métier de manager niveau 1 (Fondamentaux du Management)

Public concerné :

Manager d'équipe, gérant, responsable d'équipe qui souhaite mieux gérer son équipe et sa relation aux autres.

Objectifs :

Prendre du recul sur son quotidien.

Améliorer sa pratique grâce à des outils simples, pratiques et efficaces.

S'évaluer en tant que Manager.

Connaître et utiliser sous forme de simulations, les techniques de management motivationnel d'équipe.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Le métier et ses outils.

Les fondamentaux du management :

- ▶ Les missions, fonctions et responsabilités du manager.
- ▶ Comprendre les 3 principes de base du management : structurer et définir un cadre de travail, fixer des objectifs, communiquer.
- ▶ Développer une expertise managériale : distinguer compétences techniques et compétences managériales
- ▶ Les 4 styles de management :
 - Les principes de base et les objectifs des différents styles de management.
 - Comprendre les limites de certains styles en termes d'efficacité.
 - Identifier son style : études de cas et autodiagnostic.
 - Améliorer et adapter son style aux situations, contextes et collaborateurs.
- ▶ Restituer l'importance et le rôle de l'humain dans la fonction managériale
- ▶ Adapter son management en fonction des situations et des personnes.
- ▶ L'importance du contrôle.

Les outils du manager :

- ▶ La réunion.
- ▶ Les entretiens et leurs utilités.
- ▶ Le tableau de bord, etc.

Bien communiquer avec son équipe :

- ▶ Les bases de la communication : Le schéma de Shannon et Weaver.
- ▶ Le cadre de référence.
- ▶ L'importance du non verbal et du paraverbal.
- ▶ Les États du Moi (test).
- ▶ Les outils pour bien communiquer.
- ▶ Faire passer des messages.
- ▶ Écouter activement, questionner, reformuler, pratiquer l'empathie.

Journée 2 : Du manager au leader.

Développer une communication impliquante :

- ▶ S'impliquer et impliquer ses collaborateurs pour installer une confiance mutuelle : organiser des temps d'échanges collectifs et individuels.
- ▶ Informer régulièrement son équipe sur l'avancement de l'activité et la stratégie du département.
- ▶ Faire preuve de transparence et de fermeté dans sa communication : clarifier ses attentes auprès de l'équipe et de chacun.
- ▶ Se rendre disponible et s'informer de la réalité du terrain.
- ▶ L'exemplarité et l'adhésion de l'équipe à ses décisions rapidement.

Gérer les situations conflictuelles :

- ▶ Comment naissent les conflits ?
- ▶ Les positions de vie (test).
- ▶ Adopter la bonne posture.
- ▶ Le triangle dramatique.

Mieux déléguer : Pourquoi et comment ?

Le métier de manager niveau
1 (Fondamentaux du
Management)

Le métier de manager niveau 1 (Fondamentaux du Management)

(suite)

- ▶ L'impact de la délégation.
- ▶ Réussir sa délégation.
- ▶ Faire progresser les performances d'une équipe par le développement individuel des compétences et/ou de la motivation des collaborateurs.
- ▶ Cerner les situations propices à la communication individualisée.

Débriefing et mise en place d'objectifs individuels.

Méthodes d'intervention :

Échange,

Apports théoriques.

Exercices.

Durant toute la durée de la formation, des mises en situation sur les différents types d'entretien (mise au point, cadrage, recadrage) seront filmées et débriefées.

Le métier de manager niveau
1 (Fondamentaux du
Management)

Le métier de manager niveau 2 (perfectionnement)

Public concerné :

Avoir l'expérience de la fonction Managériale et/ou avoir suivi la formation "Le métier de Manager"
Responsable d'équipe, manager, superviseur, chef de service qui souhaite perfectionner son management.

Objectifs :

Prendre du recul sur son quotidien en tant que manager.
Avoir du feed-back sur ses pratiques efficaces et inefficaces.
Renforcer sa posture de manager vis à vis des équipes.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Influence et pilotage managériale.

Retour d'expériences partagés et état des lieux du management :

- ▶ Que se passe t'il/ou en suis je actuellement ?
- ▶ Qu'est ce qui fonctionne ou à fonctionné ? Les pratiques efficaces.
- ▶ Qu'est ce qui dysfonctionne ou n'a pas fonctionné ? Les pratiques inefficaces.
- ▶ Formulation, description, analyse et classification des situations « difficiles ».
- ▶ Échange, partage et apports sur les solutions habituelles à ces situations...

Quelques rappels de management :

- ▶ Les outils pour bien communiquer.
- ▶ Faire passer des messages.
- ▶ Les styles de management.

Le pouvoir, l'influence et le leadership du manager d'équipe :

- ▶ Identifier les sources du pouvoir.
- ▶ Connaître les contraintes et les limites du pouvoir.
- ▶ Comprendre les mécanismes relationnels et jeux de pouvoir entre managers et collaborateurs.
- ▶ Développer son autorité : les clés du leadership.
- ▶ Obtenir l'adhésion de ses collaborateurs aux valeurs, décisions, projets et objectifs du service et de l'entreprise.

Animer et Piloter son équipe :

- ▶ Le triptyque « progrès, séquentiel et minute ».
- ▶ Définition et pilotage par les objectifs.
- ▶ Établir des tableaux de bord opérationnels (exercice).
- ▶ Le briefing.
- ▶ Les réunions de services (simulation).
- ▶ Les réunions « minute » (simulation).
- ▶ Les réunions transversales.

Journée 2 : Approfondir son usage des outils du management.

Motiver son équipe :

- ▶ Donner un sens aux efforts fournis.
- ▶ Identifier les critères de performance de son équipe.
- ▶ Les lois du management motivationnel.
- ▶ Nourrir les besoins psychologiques de ses collaborateurs (exercices).
- ▶ Les ressorts cachés de la motivation (test).
- ▶ Valoriser, développer et évaluer l'autonomie des collaborateurs.

L'usage des différents types d'entretiens :

- ▶ Les entretiens motivationnels, de recadrage, de délégation (simulations).
- ▶ Autres entretiens de management.

Mises en situation filmées et débriefées.

Débriefing et mise en place d'objectifs.

Méthodes d'intervention :

Echanges.
Théorie.
Exercices.
Mises en situation.

Le métier de manager niveau
2 (perfectionnement)

Public concerné :

Responsable amené à piloter une équipe à distance.

Objectifs :

Connaître et développer des techniques de management à distance.

Définir un mode de management en harmonie avec sa personnalité et son équipe.

Acquérir les techniques d'animation et savoir insuffler une motivation forte.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Méthodologies du management à distance.

Rappel des règles de management d'équipes :

- ▶ Styles de management préférentiel.
- ▶ Les basics.
- ▶ Les lois de la motivation.
- ▶ Spécificités du management à distance.
- ▶ Évaluer ses propres performances.

Tests de personnalité.

Le management d'équipe à distance :

- ▶ Motiver son équipe pour l'amener à la performance :
 - Les règles pour individualiser la motivation.
 - Animer des réseaux.
 - Identifier les ressorts de la motivation.
- ▶ Pilotage et tableaux de bord :

Atelier pratique : réalisation de tableaux de bords dédiés à l'entreprise.

- Le mix collectif et individuel.
- ▶ Animer au quotidien :
 - Définir les missions et les objectifs de chacun et de l'équipe.
 - Contrôler et suivre les résultats.
 - Organiser l'action et le travail à distance au quotidien.
 - Définir les modes de communication et le rythme des relations à l'intérieur de l'équipe, au sein de l'entreprise.

Atelier pratique : exercices de communication de groupe.

- ▶ Les entretiens de motivation.
- ▶ Savoir traiter les situations difficiles et conflictuelles :
 - Faire face à la démotivation.

Atelier pratique : jeux de rôles de situations difficiles vécues et analyse.

Journée 2 : Suivre son équipe à distance et entraînement.

Mettre en place les outils de suivi :

- ▶ S'appuyer sur les nouvelles technologies pour animer l'équipe.
- ▶ Gérer les accès aux bases de données.
- ▶ Organiser des forums et des visio-conférences.

Atelier pratique :

- ▶ Simulations filmées et analysées de réunions d'équipe et d'entretiens individuels à distance.
- ▶ Élaboration de son plan d'amélioration à court, moyen et long terme.

Méthodes d'intervention :

Démarche individualisée.

Réflexion de groupe.

Simulation d'entretiens.

Manager une équipe à
distance

Public concerné :

Toute personne devant faire preuve d'influence et de leadership et non pas d'autorité directe pour atteindre ses objectifs.

Objectifs :

- Atteindre des objectifs en insufflant confiance et coopération.
- Gérer efficacement et gagner l'adhésion des personnalités difficiles.
- Utiliser connaissances et compétences, non position et statut pour influencer les autres.
- Identifier les différentes applications du pouvoir et les résultats habituels.
- Appliquer le leadership et les techniques d'influence dans un groupe.
- Utiliser des approches gagnantes pour persuader autrui à agir.
- Optimiser votre réseau professionnel.
- Développer une écoute approfondie.

Contenu de la formation :Journée 1 : Les caractéristiques de l'influence.**Le processus d'influence.**

- ▶ Influence et manipulation.
- ▶ Hiérarchie et relations d'influence.
- ▶ Le pouvoir de collaboration.
- ▶ Influence dans une structure matricielle.

Profil de votre influence personnelle :

- ▶ Analyser vos relations professionnelles actuelles.
- ▶ Évaluer les points forts de votre influence.
- ▶ Identifier les éléments à améliorer.
- ▶ Déterminer votre style de leadership.
- ▶ Évaluer l'influence que vous avez sur vos homologues et vos supérieurs.

Construire une base d'influence :

- ▶ Concepts de base pour étendre votre influence.
- ▶ Communiquer efficacement.

Exploiter l'influence efficacement :

- ▶ Développer votre base de pouvoir.
- ▶ Établir un climat de confiance.

Journée 2 : Encourager la coopération et vaincre la résistance.**Les outils de la coopération :**

- ▶ Établir et maintenir la confiance.
- ▶ Créer un réseau participatif pour l'atteinte des objectifs.
- ▶ Obtenir de vrais engagements.

Appliquer vos méthodes :

- ▶ Déploiement de stratégies d'influence.
- ▶ Savoir faire ressortir le meilleur de chacun.
- ▶ Pratiquer le leadership.

Training : Utiliser les techniques d'influence acquises.

Méthodes d'intervention :

- Apports théoriques
- Exercices
- Simulations
- Ateliers interactifs
- Etudes de cas ...

Public concerné :

Cadre, manager, tout encadrant en charge d'une équipe...

Objectifs :

Apprendre à adapter son mode de management aux différences d'âges, de cultures, de postes...

Se sentir à l'aise dans un mix management groupe et individu.

Contenu de la formation :Journée 1 : Les enjeux du management de la diversité.**La gestion de la diversité :**

- ▶ Retour sur les fondamentaux du management.
- ▶ Comment et pourquoi individualiser la relation et le management.
- ▶ Dresser un inventaire des personnalités qui composent son équipe.
- ▶ Définir une stratégie de communication et mettre en place des actions mesurables.
- ▶ Adapter le management qui convient à chacun : Le Mix Management.
- ▶ Fédérer l'équipe autour d'une valeur commune.

S'évaluer et évaluer son équipe face à la diversité :

- ▶ Diagnostiquer la capacité au changement de son équipe et se fixer des objectifs réalistes.
- ▶ Adopter une vision plus objective et positive de la différence.
- ▶ Évaluer sa capacité à gérer cette diversité et définir ses points d'amélioration.

Journée 2 : Manager les différences.**Gérer les problèmes de management des différences :**

- ▶ Gérer le refus de l'autorité : management au féminin, jeune manager/seniors...
- ▶ Adopter un langage commun et éviter les quiproquos.
- ▶ Motivation et valorisation : signes de reconnaissance à utiliser selon les différences.

Mises en situations : jeux de rôles pour trouver ensemble des solutions pour gérer les :

- ▶ Différences homme/femme.
- ▶ Différences générationnelles (X, Y, Z).
- ▶ Différences culturelles ou sociales.
- ▶ Différences académiques ou techniques.

Atelier pratique :

- ▶ Mettre en place un plan d'actions au sein de son équipe comprenant 3 phases :
 - Phase de sensibilisation à la diversité pour inciter à l'ouverture d'esprit.
 - Phase de mise en place des actions pour stimuler la cohésion.
 - Phase d'évaluation des évolutions pour fixer des indicateurs.

Méthodes d'intervention :

Après avoir validé les outils, apprendre à être efficace au moyen de nombreux exercices, tests et simulations filmées et analysées.

Public concerné :

Responsable, chef de service, projet.

Objectifs :

Savoir se positionner à différents niveaux de la relation pour faciliter le changement.

Identifier les meilleurs moyens à utiliser pour communiquer sur le changement en cours.

Anticiper ou traiter les situations difficiles.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Qu'est ce que le changement en entreprise.

Comprendre le changement :

- ▶ Comprendre les incidences en termes de changement pour le personnel.
- ▶ Utiliser les bons mots pour atteindre son objectif.
- ▶ Construire son intervention :
 - Éviter les malentendus.
 - Connaître les techniques d'écoute.
 - Apprendre à formuler sa demande.

Faire accepter le changement :

- ▶ Faire un état des lieux de l'impact du changement sur chaque salarié.
- ▶ Le cycle naturel du changement.
- ▶ Les 5 étapes à respecter.
- ▶ Choisir le meilleur moyen pour diffuser l'information.
- ▶ Gérer la contradiction et préparer ses arguments.
- ▶ Révéler et mettre en valeur les aspects positifs de toutes nouvelles.
- ▶ Trouver des points d'accord avec ses interlocuteurs et les récapituler.
- ▶ Faire participer : assurer, à chaque fois que cela est possible, une participation de tous les salariés concernés.

Journée 2 : Accompagner le changement au quotidien.

Encourager la coopération et vaincre la résistance :

- ▶ Établir et maintenir la confiance :
 - Construire des relations de confiance.
 - Prendre en compte divers points de vue.
 - Obtenir l'appui d'autres personnes.
 - Travailler malgré les résistances.
- ▶ Gérer les situations de conflits :
 - Comprendre le mécanisme du conflit.
 - Comprendre que son type de personnalité va déterminer son fonctionnement en cas de conflit.
 - Reconnaître et éviter le conflit.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices.

Simulations, ateliers interactifs.

Etudes de cas ...

La conduite de l'entretien professionnel obligatoire

Public concerné :

Manager, responsable de service, responsable d'équipe...

Objectifs :

Acquérir une méthodologie, une aisance et des comportements adaptés à la réalisation de l'entretien professionnel.

Rappel :

Suivant l'accord de branche l'entretien professionnel est obligatoire.

Cet entretien doit avoir lieu tous les deux ans et doit également être proposé au salarié qui reprend son activité (congé de maternité ou d'adoption, congé parental, etc.), d'un arrêt longue maladie ou à l'issue d'un mandat syndical.

Attention l'entretien professionnel nouvellement créé ne se substitue pas à l'indispensable entretien annuel prévu pour les salariés en « forfait jours » et ne se confond pas non plus avec l'entretien annuel d'évaluation mis en place par les entreprises.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les modalités de l'entretien professionnel : le cadre réglementaire.

Les intérêts de l'entretien professionnel pour l'entreprise :

- ▶ Gérer les compétences.
- ▶ Optimiser son management.
- ▶ Élaborer un parcours de formation.
- ▶ Canaliser les demandes de formation et gérer les initiatives du salarié pour l'utilisation de son CPF.
- ▶ Entretien des relations professionnelles.

La construction des étapes de l'entretien professionnel :

- ▶ La préparation de l'entretien : le responsable et le salarié.
- ▶ Le bilan par rapport au poste.
- ▶ L'identification du projet professionnel.
- ▶ Le cadrage et discussion autour du projet.
- ▶ Savoir rappeler les conditions de réalisation de la formation, pendant ou hors temps de travail...
- ▶ Contrôler la détermination des objectifs de professionnalisation du salarié visant à l'adapter à l'évolution de son poste, à renforcer sa qualification ou à développer ses compétences.
- ▶ Savoir informer sur les dispositifs relatif à l'orientation et à la formation des salariés.
- ▶ La recherche de solutions et d'actions (identification du ou des dispositifs de formation auxquels il peut être fait appel en fonction des objectifs retenus).

Journée 2 : Entraînement et pratique de l'entretien.

La réalisation et conduite de l'entretien :

- ▶ Les techniques managériales.
- ▶ Les étapes de l'entretien.
- ▶ Rappel des enjeux de la communication.
- ▶ Le cadre de référence.
- ▶ L'écoute active...
- ▶ La reformulation.
- ▶ Training d'entretiens.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Support de cours.

Vidéo projecteur.

Méthode active : groupe de travail, travail individuel, simulation.

A l'issue de la formation remise d'une clé USB avec le déroulé de conduite d'entretien.

La conduite de l'entretien
professionnel obligatoire

Managers : réussissez l'intégration de vos nouveaux collaborateurs

Public concerné :

Cadre, responsable, manager, chef de service, des ventes, tout encadrant en charge d'une équipe...
Tout responsable nouvellement ou prochainement promu vers une fonction d'encadrement.

Objectifs :

Construire une méthode d'intégration pour les nouveaux recrutés de l'entreprise.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Du management à l'intégration.

La posture du manager :

- ▶ Quelles sont les missions et les fonctions du manager dans la structure ?
- ▶ Quel type de manager êtes-vous ?
- ▶ Test et débriefing

La cohésion d'équipe :

- ▶ Travail sur les valeurs de l'entreprise.
- ▶ Mix entre le savoir faire et le savoir être.
- ▶ La place de l'équipe au sein de la structure.

L'intégration de salariés :

- ▶ Évaluation de la politique d'intégration actuelle dans l'entreprise.
- ▶ Adapter son message en fonction du type de personnalité du salarié (canal de communication).
- ▶ Onboarding : les enjeux de l'intégration.
- ▶ Les outils d'une intégration réussie (livret d'accueil, planigramme, tutorat...).

Journée 2 : Être manager au quotidien :

La communication face aux difficultés rencontrées :

- ▶ Le cadre de référence.
- ▶ Importance du Verbal, Para-Verbal et Non-Verbal.
- ▶ Comment être sûr qu'un message est bien passé ?
- ▶ Mettre en place un dispositif d'intégration dans le management au quotidien.
- ▶ Exercices.

Accompagner et Animer :

- ▶ Accompagner son équipe dans ses réussites et ses échecs.
- ▶ Animer l'équipe en favorisant une communication formelle.
- ▶ Les différents types d'entretien et leur mise en situation.
- ▶ Exercices de mises en pratique d'intégration.

Mise en place d'objectifs individuels

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Elaboration des différents documents d'intégration et de suivi.

Acquisition des outils et techniques pour une intégration réussie.

Managers : réussissez
l'intégration de vos nouveaux
collaborateurs

Cadrage, pilotage, conduite et méthodologie de la gestion de projet

Public concerné :

Chef de projet, cadre ayant à conduire des projets dans l'entreprise et plus généralement toute personne ayant à contribuer à la réalisation d'un projet.

Objectifs :

Appréhender les incontournables du Management de projet.

Disposer d'une véritable boîte à outils méthodologiques et relationnels pour manager un projet.

Intégrer les relations humaines dans la réussite de ses projets.

Savoir communiquer et se coordonner à chaque étape du projet.

Savoir sélectionner les outils les plus pertinents en fonction du type et du contexte de vos projets.

Contenu de la formation :

Journée 1 : La vue d'avion.

Projet en devenir et Prévisionnel :

- ▶ Définitions.
- ▶ Projet, Processus et Cycle de Vie du Projet.
- ▶ La logique du chef de projet.
- ▶ Les rôles dans un projet.
- ▶ Les différentes organisations en projet.

Cahier des charges et définition du Projet :

- ▶ Initialiser le projet.
- ▶ De l'expression de besoin au cahier des charges.
- ▶ Fixer des objectifs :
 - Distinguer : Enjeux, périmètre, objectifs, reporting.
 - Identifier les acteurs décisionnaires dans votre projet.
 - Rédiger le cahier des charges.
 - Situer la note de lancement.
 - Le contrat de projet ou Charte de projet.

Constitution d'équipe :

- ▶ Contractualiser la relation responsable de services/intervenants/responsable de projet à l'aide de la fiche de tâche.
- ▶ Distribution des rôles.
- ▶ Conduire un entretien pour associer un intervenant à un projet.
- ▶ Les règles d'une délégation efficace et des responsabilités liées aux objectifs.
- ▶ Négocier pour coopérer.
- ▶ Préparer et conduire une relation négociée.

Organigramme des tâches :

- ▶ Décomposer son projet en tâches cohérentes.
- ▶ Décrire de manière exhaustive les tâches à réaliser.
- ▶ Construire l'OT/WBS, clé de voûte des outils de préparation.

Établir un budget et manager les coûts :

- ▶ Bâtir son budget initial.
- ▶ Qu'est-ce que l'estimation ?
- ▶ Le processus d'estimation.
- ▶ Les coûts internes.
- ▶ Les coûts externes.
- ▶ Répartir le budget dans le temps de façon adéquate.

Planning et Planification :

- ▶ Construire un planning avec la méthode PERT.
- ▶ Analyser les contraintes et les durées ; identifier le chemin critique et les marges.
- ▶ Tracer le diagramme de GANTT.

Cadrage, pilotage, conduite et
méthodologie de la gestion de
projet

Cadrage, pilotage, conduite et méthodologie de la gestion de projet

(suite)

- ▶ Le Management des délais.

Journée 2 : Rapport et tableau de bord.

Pilotage et indicateurs de performances:

- ▶ Reporting Direct et Indirect.
- ▶ Informer par écrit sur une situation d'avancement du projet.
- ▶ Piloter efficacement le projet.
- ▶ Communiquer périodiquement un tableau de bord synthétique et visuel pour informer et rassurer les décideurs, le Pilote du Projet...

Manager et analyser les Risques :

- ▶ S'intéresser aux différents types de risques : les menaces et les opportunités.
- ▶ Identifier l'ensemble des risques.
- ▶ Évaluer les risques majeurs.
- ▶ Élaboration des réponses aux risques.
- ▶ Adopter des réactions justes face aux risques.
- ▶ Surveillance et maîtrise des risques.

Journée 3 : Faire vivre le projet.

Dimension humaine, la communication et le conflit dans un projet :

- ▶ Les caractéristiques d'une équipe performante et les styles de management du chef de projet.
- ▶ L'efficacité personnelle des acteurs projet.
- ▶ L'efficacité collective de l'équipe projet.
- ▶ Les stades d'évolution d'équipe projet.
- ▶ La communication en continu.
- ▶ Faire adhérer les contributeurs en management transverse et savoir traiter les objections.
- ▶ Réagir face à une situation conflictuelle.
- ▶ Identifier les types de conflit et connaître les attitudes adaptées.

Les Réunions dans le Projet :

- ▶ Organiser et mener à bien une réunion de projet.
- ▶ Identifier les différents types de réunion (lancement, avancement, revue de projet, comité de pilotage, clôture).
- ▶ Pertinence et régularité des réunions.

Le Contrôle de l'avancement :

- ▶ Recueillir les temps passés et les estimations de "reste à faire".
- ▶ Analyser l'avancement et réagir en cas d'écart par rapport aux prévisions.
- ▶ Préparer la prise de décision.

Méthodes d'intervention :

Apports Théoriques,
Exercices Pratiques et conseils personnalisés.

Cadrage, pilotage, conduite et
méthodologie de la gestion de
projet

La communication au sein et autour des projets

Public concerné :

Responsable de projet, chef de projet.

Objectifs :

Utiliser les outils de communication existants pour garder le leadership du projet et amener son équipe à atteindre les objectifs fixés.

Contenu de la formation :

Journée 1 : La posture du chef de projet.

Mon positionnement en tant que chef de projet :

- ▶ Quel chef de projet suis je ?
- ▶ Les compétences nécessaires.
- ▶ Développer son leadership.

La communication avec les acteurs du projet :

- ▶ Identifier les parties prenantes : qui ? comment ? quels besoins ?
- ▶ Identifier le périmètre du projet.
- ▶ Identifier les différentes perceptions de son équipe.
- ▶ Matrice RASI.

Journée 2 : Surpasser les situations difficiles.

Assertivité et gestion de projet :

- ▶ Utiliser les zones de confort et d'efficacité de l'équipe projet.
- ▶ Comprendre les besoins de chacun et les adapter aux objectifs du projet.
- ▶ Communiquer efficacement en connaissant le profil de mon interlocuteur.

Gérer les tensions dans la gestion de projet :

- ▶ Quelles situations de tensions peut on rencontrer ?
- ▶ Comprendre ses propres dysfonctionnements sous stress et savoir y remédier.
- ▶ Comprendre les dysfonctionnements sous stress de son équipe et savoir y répondre.
- ▶ Être capable de désamorcer le conflit avec assertivité et les outils de la communication non violente.

Méthodes d'intervention :

Théorie, Echanges de pratiques, Jeux de rôles, Expérimentation, Interview.

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation et équipée.

Documents supports de formation projetés.

Exposés théoriques.

Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

La communication au sein et
autour des projets

Public concerné :

Chef de projet débutant et occasionnel, Acteur projet, Manager d'acteurs projets.

Objectifs :

Communiquer efficacement autour du projet afin de rester motivé tout au long du déroulement du projet.

Utiliser des outils collaboratifs et relationnels au service du projet et de son organisation.

Acquérir de nouvelles compétences dans le management de projet.

Dynamiser le déroulement de vos projets.

Contenu de la formation :**Journée 1 : Acquérir les compétences dans le management de projet.****Savoir organiser et définir les actions et les différents acteurs :**

- ▶ Les styles de management adaptés au mode projet.
- ▶ Les différents types de projets.
- ▶ Organisation du travail : de la définition des tâches à la définition des rôles. RASI.
- ▶ Les Principes de délégation, de suivi et de progression du projet : un vrai challenge relationnel.
- ▶ Les outils de suivi et de pilotage de la gestion de projet (feuille de route, roue de deming, GANTT).
- ▶ Déontologie, éthique et charte de projet : Quel intérêt ?
- ▶ Les usures liées au Cycle de vie du projet.

Journée 2 : S'affirmer dans son rôle de chef de projet.**Savoir communiquer quelles que soient les dimensions du projet (dimension Interculturelle, Internationale) :**

- ▶ Optimiser la communication sur un projet.
- ▶ Identifier les contraintes interculturelles et celles liées au travail à distance.
- ▶ Accroître et développer le capital relationnel.
- ▶ Percevoir l'intérêt d'un langage commun et dans les feedbacks ou les échanges.

Leader un projet en impliquant chacun des acteurs :

- ▶ Animer des réunions apprenantes et assertives.
- ▶ Construire un plan de communication (distinguer la communication dans et autour du projet).
- ▶ Donner de la visibilité sur un projet.
- ▶ Implication et de motivation (Dépasser les clivages inter-métiers, inter-culturels, inter-hiérarchiques).
- ▶ Individualiser sa communication selon les profils de personnalités des acteurs du projet.
- ▶ Faire perdurer l'adhésion des membres de l'équipe projet.

Méthodes d'intervention :

Etude de cas.

Brainstorming.

Apports Théoriques.

Mises en Pratique.

Analyses de pratiques.

Gestion de projet : animation,
communication et motivation

Efficacité Professionnelle



Formation de formateurs occasionnels internes

Public concerné :

Personnel en charge ou pressenti pour effectuer des formations dans leur Groupe ou Entreprise.

Objectifs :

Maîtriser les principes de la pédagogie pour adulte.

Par l'entraînement progressif, être en mesure de préparer et d'animer une formation interne en toute autonomie. Acquérir des outils et des techniques d'animation de formations avec les matériels adaptés.

S'engager personnellement sur la réalisation et l'animation d'une formation relevant de son activité.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les points clefs.

Concevoir et bâtir une action de formation :

- ▶ Connaître les facteurs d'apprentissage.
- ▶ Savoir fixer et atteindre les objectifs pédagogiques.
- ▶ Adapter sa méthode au contenu.
- ▶ Maîtriser les techniques de communication adaptées à la formation.
- ▶ Gérer les situations et les personnalités des stagiaires.

Les incontournables :

- ▶ Relier les objectifs pédagogiques et les objectifs opérationnels de l'entreprise.
- ▶ Développer une progression pédagogique pertinente et cohérente.
- ▶ Choisir et réaliser les supports pédagogiques adaptés aux objectifs.
- ▶ Adapter le temps et l'espace au contenu pédagogique.
- ▶ Rendre sa présentation efficace et vivante en maîtrisant présence et écoute grâce au conducteur universel de formation.
- ▶ Anticiper, préparer et contrôler l'environnement et la logistique de l'intervention.

Journée 2 : Les savoir-faire et les savoir-être à maîtriser.

Accroître ses capacités à transmettre :

- ▶ Développer son propre style d'animation.
- ▶ Gérer son temps et celui des participants grâce au conducteur.
- ▶ S'exprimer aisément et transmettre efficacement en public.
- ▶ S'assurer de la compréhension des participants.
- ▶ Gérer la dynamique de groupe en apprentissage.

Journée 3 : Exercices de simulations filmées et analysées.

Méthodes d'intervention :

Apports d'outils théoriques.

Exercices de simulations filmées et analysées.

Formation de formateurs
occasionnels internes

Public concerné :

Personnel d'entreprise devant accompagner et former des tutorés en contrats d'alternance.

Objectifs :

Maîtriser la méthodologie d'accompagnement propre au tutorat.

Acquérir des outils de communication, de formation et de transmission des compétences propres à la fonction de tuteur.

Réussir le partenariat entre l'entreprise et l'organisme de formation.

Construire son plan d'action et s'entraîner à l'utiliser.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Enjeux de la mission de tuteur (profils, rôles, missions et enjeux du tutorat).

Méthodes et outils propres au tutorat :

- ▶ Le recrutement du tutoré et le projet tutoral de l'entreprise.
- ▶ L'accueil du tutoré dans l'entreprise.
- ▶ Procédure d'accueil et d'intégration dans l'entreprise.
- ▶ La définition des besoins, des motivations, la mission du tutoré.
- ▶ Faciliter la découverte positive du monde de l'entreprise.
- ▶ Organiser le positionnement du tutoré.
- ▶ Fixer des objectifs et installer un mode de suivi et d'évaluation.

La transmission des connaissances :

- ▶ Les outils de communication adaptés.
- ▶ Les outils de base du formateur interne.
- ▶ Les principes de pédagogie.
- ▶ Distinction entre savoirs, savoir-faire et savoir-vivre...
- ▶ Les documents et les outils indispensables de la démarche tutorale.
- ▶ Le rôle de l'affect chez un tutoré dans la transmission des savoirs.
- ▶ S'appuyer sur la motivation.
- ▶ Les techniques de pilotage du tutoré.
- ▶ Les recadrages.
- ▶ La gestion motivationnelle des dysfonctionnements et découragements.
- ▶ Mettre en place un dispositif de communication et d'outils communs aux différents tuteurs.

Construire son plan d'action tutoral et s'entraîner à le mettre en oeuvre :

- ▶ Se coordonner et élaborer le plan d'action.
- ▶ La dimension du projet tripartite (tuteur, tutoré, entreprise)
- ▶ L'organisation d'un parcours :
 - Optimiser le temps et les ressources à disposition.
 - Déploiement du tutorat et prévision du parcours.
- ▶ Définir sa propre méthode de transmission des savoirs.
- ▶ S'entraîner à évaluer les acquis de manière pertinente (comment et quand).
- ▶ Le suivi global de la progression.

Faire évoluer dans le temps son rôle de Tuteur (Axes d'amélioration et d'évolution).

- ▶ Training Accueil du tutoré
- ▶ Training Gérer les situations difficiles avec le Tutoré

Méthodes d'intervention :

Appréhender les enjeux du tutorat, aborder les outils propres à la fonction.

Découvrir les méthodes pédagogiques et de communications indispensables à l'acquisition individualisée des savoirs, savoir-faire et savoir-être.

Apports sous formes didactiques, de tests, de simulations analysées et d'exercices.

Process Com : l'essentiel

Public concerné :

Toute personne désirant améliorer sa communication interpersonnelle et développer son leadership.

Objectifs :

Après s'être reconnu à travers l'Inventaire De Personnalité, comprendre les mécanismes profonds et inconscients de sa façon de communiquer et de ses dysfonctionnements sous stress. Bâtir alors sa stratégie pour lutter contre ses états de stress.

Contenu de la formation :

Journée 1 : La connaissance de soi et des autres.

Connaître sa structure de personnalité :

- ▶ Utiliser le Canal de Communication approprié à son interlocuteur.
- ▶ Repérer ses sources de motivation et les développer.
- ▶ Identifier les signaux précurseurs de tension ou de conflits naissants.
- ▶ Gérer les comportements sous stress.

Gérer la relation en individualisant sa communication:

- ▶ Interagir avec le Canal de communication approprié à son interlocuteur.
- ▶ Gérer les signaux précurseurs de tension ou de conflits naissants.
- ▶ Gérer les comportements sous stress.

Comprendre les concepts de base de la Process Communication :

- ▶ Distinguer la manière de dire de ce qui est dit.
- ▶ Connaître les six types de personnalité et leur manière spécifique de communiquer. Remise à chaque participant de son Inventaire de Personnalité.

Journée 2 : Développer une communication positive.

Savoir utiliser la règle de la communication :

- ▶ Les différents modes de perception pour chaque type de personnalité.
- ▶ Reconnaître les signes, attitudes et comportements révélateurs du type de personnalité de son interlocuteur.
- ▶ Utiliser le bon canal de communication.

Comprendre et gérer les situations de "mécommunication", tensions, incompréhensions, inefficacité, conflit naissant ou avéré :

- ▶ Les besoins psychologiques : source de motivation ou de démotivation
- ▶ Comment identifier les manifestations positives ou négatives des besoins psychologiques de son interlocuteur. Comment y répondre ?
- ▶ Le stress négatif et ses différentes manifestations.
- ▶ Les trois degrés de stress : « drivers », mécanismes d'échec et désespoir.
- ▶ Stratégies d'intervention pour revenir à une communication positive

Entraînement pédagogique :

- ▶ Tout au long du parcours, utilisation du simulateur - outil interactif et innovant d'entraînement et de certification - qui propose de nombreuses interactions avec de vrais personnages, réactifs aux propositions faites par le participant.

Méthodes d'intervention :

La pédagogie utilisée est basée sur une alternance entre théorie et pratique : exercices, jeux de rôles, entraînements avec le formateur et entre pairs.

Avant le séminaire, chaque participant répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel par informatique permet d'établir l'inventaire de personnalité du participant. Ce support permet à chacun de se situer et de s'appropriier les concepts, en référence à sa propre personnalité.

Process Com : l'essentiel

Process Com : Perfectionnement

Public concerné :

Dirigeant, cadre supérieur, cadre Intermédiaire, responsable de service, de département, de projet.
Personnel souhaitant mieux connaître son processus de communication et de motivation et posséder des pistes d'amélioration.
Pré requis : avoir suivi Process Com Niveau 1.

Objectifs :

Maîtriser le management individualisé.
Après intégration des concepts du module initial, maîtriser le décodage de la personnalité de chacun de ses collaborateurs et mettre en place des stratégies managériales individualisées.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Retour sur les fondamentaux du modèle.

Rappels des 10 composantes du modèle de la Process Com® :

- ▶ Échanger sur les succès et les difficultés.
- ▶ Valider les composantes acquises et intégrées.
- ▶ Exercices d'échauffement.

Les besoins psychologiques :

- ▶ Ce carburant qui fait notre puissance.
- ▶ Exercices par groupes sur les motivations.
- ▶ Exercices d'application en situation de management.
- ▶ Visionnage de supports audio visuels.

Journée 2 : Drivers et entraînements.

Les drivers :

- ▶ L'apport de Taibi KAHLER : le mini scénario.
- ▶ Le driver en permanence avec nous au cours de la journée.
- ▶ Exercices.

Le scénario :

- ▶ Apports d'Eric Berne et de Erskyne.
- ▶ Prendre conscience de notre responsabilité inconsciente en situation d'échec.
- ▶ Exercices d'application en situations de management.
- ▶ Visionnage de supports audio visuels.

Exercices :

- ▶ Apprendre à détecter spontanément la base chez notre collaborateur.
- ▶ Apprendre à détecter les scénarii (et donc la personnalité) à partir de textes, de discours, d'échanges verbaux.
- ▶ Apprendre à communiquer naturellement avec chacun de nos collaborateurs et maîtriser l'ascenseur.

Méthodes d'intervention :

Rappels des 10 composantes du module initial.
Développer sa puissance en ayant recours aux besoins psychologiques.
Maîtriser le décodage des drivers.
Approfondir la notion de scénarii, s'y reconnaître et apprendre à maîtriser ceux-ci dans un souci de gestion des mécanismes d'échec correspondant.
Nombreux exercices/Visionnage de supports audio-visuels.
Jeux de rôles au moyen de la Process Com®.

Process Com :
Perfectionnement

L'Analyse Transactionnelle (AT) : l'essentiel

Public concerné :

Ouvert à tout public souhaitant acquérir ou approfondir des concepts ou connaissances en l'Analyse Transactionnelle.

Objectifs :

Découvrir les concepts de base de l'Analyse Transactionnelle, son histoire, sa philosophie et ses différents champs d'application, selon le programme officiel, appelé "Cours 101".

Contenu de la formation :

Journée 1 : Historique et philosophie de l'AT.

Champs d'application.

Les Etats du Moi.

Les transactions.

L'analyse du premier et du second ordre.

Les signes de reconnaissances.

Journée 2 : La structuration du temps.

Les jeux psychologiques.

Les rackets.

Les timbres.

Les positions de vie.

Les méconnaissances.

Les scénarios.

L'autonomie.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et exercices concernant les différents thèmes de l'Analyse Transactionnelle.

L'Analyse Transactionnelle
(AT) : l'essentiel

Public concerné :

Toute personne désirant connaître les principes de base de la Programmation Neuro-Linguistique (PNL).

Objectifs :

Apprendre et comprendre les outils de base de la PNL.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Description et origines de la PNL.

Appréhender les origines de la PNL afin de bien comprendre ses objectifs et possibilités :

- ▶ Idées clefs et présuppositions.
- ▶ Le "modèle du monde".
- ▶ Registre sensoriel, perception.

PNL et développement personnel :

- ▶ Les composantes de l'expérience subjective.
- ▶ La stratégie d'objectif.
- ▶ Critères, valeurs et croyances.

Journée 2 : PNL et communication.

Appliquer au quotidien des principes efficaces et pratiques pour entretenir, développer, améliorer la communication :

- ▶ Le langage et son "méta-modèle".
- ▶ Points essentiels du comportement.
- ▶ Verbal et non-verbal.
- ▶ Calibration et synchronisation.
- ▶ Micro et macro comportements.

Exercice de mises en application sur situation réelle et/ou vécues.

- ▶ Analyses de cas

Méthodes d'intervention :

Quiz.

Tests de personnalités.

Vidéos.

Développer son intelligence émotionnelle

Public concerné :

Toute personne souhaitant développer son intelligence émotionnelle.

Objectifs :

Définir l'intelligence émotionnelle et s'évaluer.

Connaître les différentes émotions et développer sa conscience émotionnelle.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Des émotions à l'intelligence émotionnelle :

Rôles et fonctions : Les différentes émotions, à quoi ça sert ?

- ▶ Les émotions et leur rôle sociale.
- ▶ Fonctionnement des émotions.
- ▶ Émotions, sentiments et humeurs.
- ▶ Émotions et hormones.
- ▶ Émotions et stress.
- ▶ L'impact sur la santé.

Émotions et besoins psychologiques.

- ▶ La bonne santé émotionnelle.
- ▶ La théorie du Flow de Mihaly Csikszentmihalyi.
- ▶ Repérer les séquences émotionnelles (exercice).
- ▶ Les pièges émotionnels.
- ▶ Les troubles émotionnels.
- ▶ Les blessures émotionnelles.

Journée 2 : Du Quotient émotionnel à l'Intelligence émotionnelle.

Le QE parlons en :

- ▶ La compétence émotionnelle et sous compétence émotionnelles.
- ▶ Les compétences techniques et non techniques.
- ▶ Calcul de son QE (quotient émotionnel) (test).

Les outils de l'Intelligence Émotionnelle :

- ▶ Gérer, écouter, pondérer ou lâcher la bride ?
- ▶ Exercice sur le changement des comportements rigides et défensifs.
- ▶ Vers une bonne santé émotionnelle.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Mises en pratique.

Développer son intelligence
émotionnelle

S'affirmer dans ses relations professionnelles

Public concerné :

Toute personne désirant s'affirmer et gagner de l'aisance dans ses relations interpersonnelles.

Objectifs :

Développer son potentiel de communication pour faciliter son développement personnel et professionnel.

Contenu de la formation :

Journée 1 : De l'assertivité à l'affirmation de soi.

Acquérir les bases fondamentales de l'assertivité :

- ▶ Définir les principes fondamentaux de l'assertivité.
- ▶ Les 4 comportements : assertivité, fuite, manipulation, agressivité.
- ▶ Quelles sont les zones de confort, de risque, de panique ?

Analyser sa capacité à communiquer :

- ▶ Identifier ses atouts.
- ▶ Repérer les causes de difficulté à communiquer.
- ▶ Développer des axes de réflexion.

Analyser sa capacité à s'affirmer :

- ▶ Faire un auto diagnostic.
- ▶ Se positionner sur un histogramme d'attitude.
- ▶ Se fixer des axes de progrès.

Journée 2 : Développer sa capacité d'affirmation.

Choisir une stratégie de réussite personnelle :

- ▶ Analyser les processus de ses réussites individuelles.
- ▶ Les signes de reconnaissance.

Les positions de vie.

Optimiser le stress :

- ▶ Analyser sa capacité à s'en protéger.
- ▶ Utiliser le bon stress.

Prévenir les conflits pour les éviter :

- ▶ Détecter les signes avant coureurs.
- ▶ Clarifier la situation.
- ▶ Développer une aptitude à gérer les conflits.

Méthodes d'intervention :

Mises en situation.

Jeux de rôles.

Simulations de différentes situations de communication.

Test de personnalités.

S'affirmer dans ses relations
professionnelles

Apprendre à dire NON

Public concerné :

Toute personne désirant s'affirmer et gagner de l'aisance dans ses relations interpersonnelles et souhaitant connaître les techniques pour répondre par la négative.

Objectifs :

Développer son potentiel de communication pour faciliter son développement personnel et professionnel.
Savoir dire "non" en préservant la relation.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Quand et comment dire NON.

Acquérir les bases fondamentales de l'assertivité :

- ▶ Définir les principes fondamentaux de l'assertivité.
- ▶ Les 4 comportements : assertivité, fuite, manipulation, agressivité.
- ▶ Les zones de confort, risque, panique.

Analyser sa capacité à communiquer :

- ▶ Identifier ses atouts.
- ▶ Repérer les causes de difficulté à communiquer.
- ▶ Développer des axes de réflexion.

Analyser sa capacité d'affirmation :

- ▶ Faire un auto diagnostic.
- ▶ Se positionner sur un histogramme d'attitude.
- ▶ Se fixer des axes de progrès.
- ▶ Développer sa capacité à s'affirmer.

Choisir une stratégie de réussite personnelle :

- ▶ Analyser les processus de ses réussites individuelles.
- ▶ Les signes de reconnaissance.
- ▶ Les positions de vie.

Journée 2 : Apprendre à dire « non ».

Poser ses limites :

- ▶ Connaître le bon langage et les expressions à éviter.
- ▶ Apprendre à être objectif et rendre le refus acceptable.
- ▶ S'adresser à la personne avec bienveillance.
- ▶ Bien peser les conséquences.
- ▶ Identifier les arguments avant de répondre.
- ▶ Argumenter sa réponse et expliquer à son interlocuteur pourquoi la réponse est négative.
- ▶ Reformuler la demande.
- ▶ Dire le non clairement.
- ▶ Proposer une solution si c'est possible ou bien négocier.

Atelier pratique : Mises en situation et jeux de rôles.

Méthodes d'intervention :

Apports méthodologiques.

Mises en situation.

Jeux de rôles.

Simulations de différentes situations de communication.

Apprendre à dire NON

Maîtriser son Organisation, son Temps et la Gestion de ses Priorités

Public concerné :

Toute personne en questionnement sur sa difficulté à maîtriser le temps, sa structuration, son organisation et sa gestion des priorités.

Objectifs :

- Optimiser ses ressources.
- Comprendre sa relation au temps.
- Acquérir des outils et des méthodes de gestion du temps.
- Apprendre à gérer et structurer plusieurs tâches.
- Mieux s'organiser personnellement.
- Analyser et découvrir les différents moyens de mieux s'organiser, d'organiser ses tâches et de gérer les imprévus.
- Créer et entretenir des relations efficaces avec tous les interlocuteurs.
- Faire le point sur ses connaissances en matière de gestion de priorités.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Clarifier et identifier.

Activités, Charges de travail, Missions et Fonction.

- ▶ Rôle et missions.
- ▶ Analyser ses différentes attributions pour mieux gérer son temps et son organisation.
- ▶ Retour d'expérience : découvrir ses Voleurs de Temps (Chronophages) et mettre en place des stratégies.
- ▶ Apprendre à prioriser les tâches et leur attribuer une valeur.
- ▶ Les Lois du Temps : Murphy, Ecclésiaste, Pareto...
- ▶ Tâches pro-actives, réactives et de fond.
- ▶ Généralités sur la gestion du temps.
- ▶ Principe de linéarité, principe de synchronisme.
- ▶ La Méthode TEMPS découverte et mise en application.
- ▶ Exercice : Ma To do list et ma planification sur agenda

La structuration du temps de chacun :

- ▶ Structurer sa journée :
 - Planifier.
 - Prioriser : hiérarchiser selon l'importance et l'urgence (Principe d'Eisenhower).
- ▶ Déterminer l'équilibre et les priorités entre temps personnel et exigences de sa fonction.
- ▶ Prendre le temps de faire le point régulièrement.

Principe de la carte journalière :

- ▶ L'urgent, le non urgent, l'important, le non important.
- ▶ La gestion de l'imprévu.
- ▶ Le budget temps par activités.
- ▶ Exercice de priorisation des tâches.

Faire les choix indispensables pour accroître sa disponibilité et ses performances.

Gérer son temps de manière opérationnelle :

- ▶ Évocation des marques (de délégation, de décision, d'information, d'ordre, de fermeté, etc...).
- ▶ Outils et méthodes : Pareto, Ishikawa...
- ▶ L'agenda et les outils modernes de gestion du temps.
- ▶ La formalisation des savoir-faire.
- ▶ Anticiper, planifier, organiser : réactivité et pro-activité.
- ▶ Déléguer : quoi ? comment ? à qui ? pour quand ?
- ▶ Apprendre à dire non, à négocier un délai.
- ▶ Apprendre à demander Méthode JEEP
- ▶ Réagir aux demandes urgentes : imprévus, dérangements.

Journée 2 : Notre propre rapport au temps.

Maîtriser son Organisation,
son Temps et la Gestion de
ses Priorités

Maîtriser son Organisation, son Temps et la Gestion de ses Priorités

(suite)

Connaître ses modes de fonctionnement et son style d'organisation :

- ▶ L'axe des buts (motivations) et des relations (rapport aux autres).
- ▶ Les rackets et jeux d'entreprise comme facteurs aggravants dans la perte de temps.
- ▶ Test : Monochronie et polychronie.

La gestion du temps et la communication :

- ▶ Comprendre les attentes de son interlocuteur, de sa direction...
- ▶ Les fondamentaux de la communication.
- ▶ La communication assertive.
- ▶ Communiquer de manière factuelle et SMART pour gagner en efficience.
- ▶ Communication en face à face, au téléphone et par mails.
- ▶ Être le garant de l'entreprise et véhiculer une image professionnelle.
- ▶ Organisation et réactivité
- ▶ La communication verbale, non-verbale et para-verbale.

Analyse d'expériences :

- ▶ Analyse de l'utilisation de son temps (auto-analyse).
- ▶ Études des outils utilisables pour gagner du temps.
- ▶ Définir ses priorités opérationnelles et ses engagements.
- ▶ Élaborer son projet d'amélioration.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et méthodologiques.

Exercices.

Tests individuels.

Analyses d'expériences et de vécus.

Maîtriser son Organisation,
son Temps et la Gestion de
ses Priorités

Développer sa mémoire

Public concerné :

Toute personne désirant accroître les performances de leur mémoire.

Objectifs :

Comprendre le fonctionnement de sa mémoire.
Choisir les stratégies de mémorisation les plus efficaces.
S'entraîner à développer sa mémoire.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Comprendre les mécanismes de la mémoire.

Comment fonctionne la mémoire ?

- ▶ Caractéristiques, physiologie, le processus de mémorisation, les différents types de mémoire, cerveau et mémoire.
- ▶ Le rôle de la motivation, de l'écoute, des émotions et de l'attention, observation, concentration.

Comprendre l'origine des problèmes de mémoire :

- ▶ Le processus d'oubli.
- ▶ Freins et blocages au développement de la mémoire : pensées négatives, le stress, l'anxiété, etc.

Journée 2 : Méthodes et astuces pour faire progresser notre mémoire.

Développer votre mémoire :

- ▶ Fixer des objectifs.
- ▶ Hiérarchiser et réactiver :
 - Enregistrer l'information.
 - Organiser le stockage de l'information.
 - Entretenir la réactivation, le rappel de l'information.

La visualisation, l'imagerie mentale, les méthodes mnémotechniques.

Les enchaînements, les associations, les structures.

La prise de notes, l'écoute, la reformulation.

Atelier pratique :

- ▶ Auto-diagnostic du fonctionnement de votre mémoire.
- ▶ Exercices pour développer votre mémoire :
 - Lire et retenir.
 - Mémoriser les noms propres, les listes diverses, les données chiffrées, les noms propres, etc.
 - Apprendre à hiérarchiser et réactiver les éléments complexes.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et méthodologiques.
Exercices.
Tests individuels.
Analyses d'expériences et de vécus.

Développer sa mémoire

Lecture rapide de documents

Public concerné :

Toute personne souhaitant gagner en efficacité dans la lecture de documents.

Objectifs :

S'approprier une méthode performante pour augmenter sa vitesse et sa performance de lecture.

Mieux gérer son temps.

Mieux assimiler ce qui est lu.

Etre capable de transmettre l'information.

Aller à l'essentiel.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Déterminer ses points forts et ses points faibles.

Choisir une méthode en fonction du type d'écrit :

- ▶ Repérer la structure d'un écrit.
- ▶ Définir et mettre en oeuvre une stratégie textuelle.
- ▶ Survoler pour prendre rapidement connaissance d'une pile de documents.
- ▶ Repérer pour trouver une information ponctuelle.
- ▶ Saisir l'essentiel pour en faire la synthèse.
- ▶ Analyser, synthétiser, mémoriser.

Journée 2 : S'entraîner à la lecture performante :

Adapter sa lecture en fonction des documents :

- ▶ Sur des supports papiers courts et longs.
- ▶ Sur des supports électroniques.

Aller à l'essentiel, de la lecture à la transmission d'informations :

- ▶ Être capable de lire, traiter et dispatcher l'information à la bonne personne ou au bon service.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Public concerné :

Tout personnel potentiellement confronté à des situations conflictuelles.

Objectifs :

Comprendre le fonctionnement d'un conflit pour mieux les appréhender.

Adapter sa communication dans le cadre de situation conflictuelle.

Accueillir, accepter les conflits de toute nature de façon à développer un esprit critique.

Dialoguer avec des individus agressifs et identifier des solutions constructives.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Le conflit et ses mécanismes.

Introduction à la gestion de conflit :

- ▶ Le facteur stress dans le cadre d'une situation conflictuelle :
 - Le stress positif et le stress négatif.
 - Qu'est-ce que le stress endogène ?
 - Vivre l'agression verbale comme un challenge.
- ▶ Le fonctionnement de la colère :
 - Aborder la colère comme une émotion maîtrisable.
 - Contenir ou laisser exploser sa colère, quelle alternative ?
- ▶ Le fonctionnement de nos trois cerveaux, ou le fonctionnement de l'Homme face aux conflits.

La graduation des conflits :

- ▶ Identifier les différentes phases d'un conflit, du simple désaccord à l'agression physique.
- ▶ La notion du rapport dominant / dominé.
- ▶ La structure hiérarchique des conflits : faire la distinction entre problème, tension, crise et conflit.

Le triangle de Karpman dans la gestion des conflits

- ▶ Phase Sauveteur - Phase Victime - Phase Persécuteur
- ▶ Comment aborder un conflit sans rentrer dans le triangle ?
- ▶ Le Trois P du Triangle.

Journée 2 : Communiquer et construire la relation.

Construire ensemble un dialogue positif et constructif :

- ▶ Le principe de l'argumentation et des objections.
- ▶ La notion de faits, opinions et sentiments.
- ▶ Savoir prendre du recul pour mieux gérer son stress.
- ▶ La Méthode du DESC à notre service.

Les outils de la communication :

- ▶ Savoir communiquer avec assertivité
 - Attaque, fuite, manipulation et assertivité.
 - La congruence verbale.
- ▶ Savoir faire preuve d'empathie pour mieux communiquer
 - Définition de l'empathie et de la sympathie.
 - Faire la distinction entre apathie, antipathie, sympathie et empathie.
- ▶ Maîtriser l'écoute active et intégrer l'écoute passive
 - L'écoute au sens large dans la communication.
 - Le principe de la reformulation.
 - Le questionnement constructif et objectif.
- ▶ La communication non verbale : Le langage du corps.
- ▶ Comprendre et intégrer la notion de proxémique :
 - La congruence non verbale.
 - La dissonance cognitive.
 - La synchronisation au service de la communication.

Méthodes d'intervention :

Réactualisations des connaissances théoriques des mécanismes du conflit.

Découverte et analyse des jeux conflictuels et des relations avec son type de personnalité.

Mise en situation pour apprendre à mieux gérer ses conflits.

Test de personnalités.

Se protéger contre l'Épuisement Professionnel (Burn Out)

Public concerné :

Personnel souhaitant se prémunir ou remédier à un épuisement professionnel.

Objectifs :

Définir le concept d'épuisement professionnel.

Savoir repérer les différents symptômes.

Connaître les clés pour prévenir tout épuisement professionnel.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Définitions et mécanismes.

L'épuisement professionnel :

- ▶ Définition.
- ▶ Historique.

Déterminer les facteurs pouvant entraîner l'épuisement professionnel :

- ▶ Facteurs professionnels.
- ▶ Facteurs personnels.

Apprendre à repérer les différents symptômes de l'épuisement professionnel :

- ▶ Les symptômes physiques :
 - Fatigue, problèmes de sommeil, problèmes alimentaires, problèmes de santé...
- ▶ Les symptômes psychologiques :
 - Perte de confiance en soi, dévalorisation, détérioration de la qualité du travail...

Connaître les différentes phases de l'épuisement professionnel :

- ▶ La phase alarme.
- ▶ La phase résistance.
- ▶ La phase rupture/épuisement.

Impact de l'épuisement professionnel sur la communication avec ses collaborateurs.

Journée 2 : Entraînements et outils pratiques.

Comment prévenir l'épuisement professionnel ?

- ▶ Par rapport à soi :
 - Savoir s'affirmer et renforcer la confiance en soi.

Analyser sa capacité à s'affirmer : faire un auto diagnostic.

Se positionner sur un histogramme d'attitude et se fixer des axes de progrès.

Développer sa capacité d'affirmation.

Choisir une stratégie de réussite :

- ▶ Apprendre à gérer son stress.

Apprendre à gérer son stress en situations professionnelles.

Recharger ses énergies et ses besoins psychologiques.

Éviter les mécanismes d'échecs :

- ▶ Apprendre à gérer ses émotions...
- ▶ Dans ses rapports avec ses collaborateurs :
 - Le schéma de Shannon et Weaver.
 - Le cadre de référence.
 - Le V.A.K.
 - Les postulats de la communication.
 - Les composantes du langage verbal/corporel.

Se protéger contre
l'Épuisement Professionnel
(Burn Out)

Se protéger contre l'Épuisement Professionnel (Burn Out)

(suite)

S'engager individuellement dans un plan d'action.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Mises en situation à partir d'expériences vécues par les participants.

Echanges, réflexions et élaboration d'un plan d'action.

Se protéger contre
l'Épuisement Professionnel
(Burn Out)

Savoir gérer une Situation de Crise en Entreprise

Public concerné :

Personnel encadrant, employé commercial, hôtesse de caisse ou d'accueil et plus généralement toute personne salarié d'une entreprise.

Objectifs :

Appréhender le concept de crise et les exigences qui en découlent pour une entreprise en fonction des différents acteurs en présence.

Contenu de la formation :

Reconnaitre la crise, ses spécificités et nos modalités d'actions.

La crise :

- ▶ La définition de l'état de crise en entreprise.
- ▶ Exploration des différents types de crises.
- ▶ Le vécu de la crise :
 - Une entrée.
 - Une amplification.
 - Une sortie.
 - La mesure des conséquences.

La gestion du stress en situation de crise :

- ▶ Les rôles et missions de chacun.
- ▶ L'accueil.
- ▶ L'encadrement.
- ▶ Le rôle des agents de sécurité et du responsable sécurité.

Agir, traiter et communiquer.

La communication et les émotions en temps de crise :

- ▶ Généralité sur la communication.
- ▶ La communication verbale.
- ▶ La communication non verbale.
- ▶ Généralité sur les émotions.
- ▶ Les émotions en situation de crise.
- ▶ Les émotions en fonction des personnalités.

La mise en situation :

- ▶ Les différentes situations de crise et leur gestion en fonction du rôle et de la fonction de chacun :
 - Le braquage.
 - L'attentat.
 - La bagarre.
 - L'alerte incendie.
 - L'émeute...
- ▶ Ce qu'il faut faire et ce qu'il faut dire.
- ▶ Ce qu'il faut savoir faire (en Interne et vers l'externe).
- ▶ Les enjeux et la gestion de l'après « crise ».
- ▶ Mise en lumière des dysfonctionnements.

Méthodes d'intervention :

Après avoir défini ce qui peut être considéré comme une crise aigue dans une entreprise (braquage, bagarre, alerte attentat...), connaître les principes de communication, de sécurité, de gestion de la situation de crise et savoir les utiliser.

Déterminer les actions pour les différents acteurs potentiellement en présence dans ces situations.

Savoir gérer une Situation de
Crise en Entreprise

Fondamentaux des Réseaux Sociaux et Optimisation de la Présence sur le Web

Public concerné :

Toute personne qui souhaite se perfectionner dans l'utilisation des réseaux sociaux et des outils numériques de mise en place et de suivi de site internet.

Objectifs :

Identifier les enjeux du Web social et en comprendre les principes.

Maîtriser le vocabulaire et les usages du Web social.

Créer et gérer des comptes sur les principaux réseaux sociaux.

Améliorer sa visibilité sur les réseaux sociaux (Facebook, Viadeo, LinkedIn).

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les réseaux et leurs spécificités.

Choisir les réseaux adaptés à sa cible et ses objectifs :

- ▶ Les réseaux sociaux grand public (Facebook, Twitter, Google+).
- ▶ Les réseaux sociaux professionnels (LinkedIn, Viadeo).
- ▶ Les sites de contenus (Instagram, YouTube, Pinterest, etc.).
- ▶ Les étapes clés de la réussite sur les réseaux sociaux.

L'essentiel sur Twitter :

- ▶ Comprendre l'interface.
- ▶ Les usages et codes sur Twitter.
- ▶ Les bonnes pratiques pour gagner des followers.
- ▶ Tirer profit des statistiques.

Facebook pour les professionnels :

- ▶ Comprendre l'interface professionnelle.
- ▶ Optimiser sa Page Facebook entreprise.
- ▶ La prise de parole d'une entreprise sur Facebook.
- ▶ Acquérir les bons fans.

Gagner de la visibilité sur Facebook :

- ▶ Les leviers de visibilité.
- ▶ La forme optimale des publications.
- ▶ Maîtriser les publicités de la Page Facebook.
- ▶ Tirer profit des statistiques Facebook.

Concevoir une stratégie performante :

- ▶ Comprendre les besoins des internautes.
- ▶ Identifier ses messages clés.
- ▶ Les 3 types de contenus performants.
- ▶ Les offres commerciales efficaces.

Journée 2 : Publications et automatisations.

Créer du contenu efficace :

- ▶ Le contenu rédactionnel (blogging).
- ▶ Optimiser la publication de liens.
- ▶ Les photos instantanées.
- ▶ Les types de vidéo qui performent.

Organiser sa veille :

- ▶ Ce que les internautes disent de vous.
- ▶ Outils d'alertes et notifications.
- ▶ Outils de curation de contenu.
- ▶ Utiliser les listes Twitter.

Gagner du temps :

Fondamentaux des Réseaux Sociaux et Optimisation de la Présence sur le Web

(suite)

- ▶ Automatiser Twitter, Google+ et LinkedIn.
- ▶ S'organiser en interne.
- ▶ Répondre aux internautes.
- ▶ Synthèses des bonnes pratiques et erreurs à éviter.

Méthodes d'intervention :

Outils théoriques et pratiques.

Mise en situation, manipulation et cas pratique.

Fondamentaux des Réseaux
Sociaux et Optimisation de la
Présence sur le Web

Communication



Dynamiser sa communication grâce à la Process Communication

Public concerné :

Toute personne souhaitant mieux connaître son processus de communication et de motivation et posséder des pistes d'amélioration (Dirigeant, cadre supérieur, Intermédiaire, responsable de service, de département, de projet...).

Objectifs :

Apprendre à partir de la Process Com® à fonctionner au moyen d'une communication et/ou d'un management individualisé.
Mieux connaître ses collaborateurs pour mieux les motiver.
Anticiper sur les dysfonctionnements de ses collaborateurs en situation professionnelle et en particulier en situation de stress.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Présentation du modèle.

Les 10 composantes du modèle de la Process Com® :

- ▶ Se reconnaître dans les types de personnalité de l'Inventaire De Personnalité.
- ▶ Vérifier son score relatif de management.
- ▶ Adapter son style de management à chacun de ses collaborateurs.

Valider les possibles applications :

- ▶ En position de management.
- ▶ En position de vente, d'achat.
- ▶ En position de recrutement selon les cas...

Journée 2 : Les Comportements sous stress.

Individualiser sa communication sous stress :

- ▶ Percevoir son propre dysfonctionnement en état de stress.
- ▶ Percevoir le stress léger ou important de son collaborateur et savoir le faire de nouveau fonctionner normalement.

Nos capacités d'adaptation sous stress :

- ▶ Communiquer à partir de la pensée, de l'émotion ou du comportement.
- ▶ Des comportements observés, répondre aux besoins du collaborateur en situation de management.
- ▶ Comprendre l'environnement qui convient le mieux à son collaborateur.
- ▶ Apprendre à anticiper sur les comportements d'échecs.

S'inscrire dans une dynamique comportementale d'amélioration à court, moyen et long terme.

Méthodes d'intervention :

Passation, correction et interprétation de l'Inventaire De Personnalité.
Vérifier et apprendre à travers les 10 composantes l'efficacité du management individualisé.
Evocation des cas pratiques.
Visionnage de supports audio-visuels.
Jeux de rôles au moyen de la Process Com®.

Dynamiser sa communication
grâce à la Process
Communication

Mieux communiquer dans ses relations professionnelles : l'essentiel

Public concerné :

Toute personne souhaitant améliorer sa communication dans ses relations professionnelles.
Manager, responsable de service, de département, de projet.

Objectifs :

Développer ses compétences en communication interpersonnelle.
Apprendre à gérer ses rapports d'autorité ou avec l'autorité.
Connaître les notions de base de la communication interpersonnelle.
Mettre en oeuvre ces principes généraux.
Adapter son mode de communication personnelle en fonction de son interlocuteur.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Bien communiquer au quotidien.

Comprendre les concepts et modèles la Communication :

- ▶ Distinguer la manière de dire de ce qui est dit.
- ▶ Connaître les six types de personnalité et leur manière spécifique de communiquer.
- ▶ Comprendre les stratégies de la communication :
 - S'adapter aux contextes, aux enjeux et à son interlocuteur.
- ▶ Gérer les situations et les personnalités.
- ▶ Remise à chaque participant de son Inventaire de Personnalité.

Développer une communication positive :

- ▶ Savoir utiliser la règle de la communication.
- ▶ Les différents modes de perception pour chaque type de
- ▶ Reconnaître les signes, attitudes et comportements révélateurs du type de personnalité de son interlocuteur.
- ▶ Utiliser le bon canal de communication.

Journée 2 et 3 : Passer de la Mécommunication à la Communication.

Comprendre et gérer les situations de "mécommunication", tensions, incompréhensions, inefficacité, conflit naissant ou avéré...

- ▶ Les besoins psychologiques : source de motivation ou de démotivation.
- ▶ Comment identifier les manifestations positives ou négatives des besoins psychologiques de son interlocuteur. Comment y répondre ?
- ▶ Le stress négatif et ses différentes manifestations.
- ▶ Les trois degrés de stress : « drivers », mécanismes d'échec et
- ▶ Stratégies d'intervention pour revenir à une communication positive.

Entraînement pédagogique

- ▶ Tout au long du parcours, utilisation du simulateur - outil interactif et innovant d'entraînement et de certification - qui propose de nombreuses interactions avec de vrais personnages, réactifs aux propositions faites par le participant.

Méthodes d'intervention :

La pédagogie utilisée est basée sur une alternance entre théorie et pratique : exercices, jeux de rôles, entraînements avec le formateur, le simulateur et entre pairs.
Avant le séminaire, chaque participant répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel par informatique permet d'établir l'inventaire de personnalité du participant. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts, en référence à sa propre personnalité

Mieux communiquer dans ses
relations professionnelles :
l'essentiel

La pratique de l'écoute active

Public concerné :

Toute personne souhaitant augmenter ses capacités d'écoute pour améliorer la qualité de sa communication et sa mise en relation.

Objectifs :

Développer ses capacités d'écoute.
Maîtriser les techniques qui facilitent l'expression de ses interlocuteurs.
Enrichir ses capacités relationnelles.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Découvrir l'écoute active.

Identifier les niveaux de l'écoute active :

- ▶ Connaître les éléments clés pour améliorer sa posture d'écouter.
- ▶ Comprendre les enjeux et limites de l'écoute active.
- ▶ Évaluer son style et sa capacité d'écoute.
- ▶ Identifier les différentes attitudes d'écoute.

L'écoute de soi :

- ▶ Se positionner dans un rapport gagnant-gagnant.
- ▶ Comprendre la notion de besoin.
- ▶ Faire la différence entre besoin et demande.
- ▶ Savoir formuler une demande.

L'écoute de l'autre :

- ▶ Comment générer de la confiance.
- ▶ Mettre en place les règles construisant la relation.
- ▶ Observer et s'adapter à son interlocuteur (verbal et non-verbal).
- ▶ Synchronisation et congruence avec son interlocuteur.
- ▶ Choisir les canaux de communication adaptés.
- ▶ Accepter la contradiction, comprendre le principe de disponibilité.
- ▶ Accueillir les émotions (positives et négatives) de son interlocuteur.

Journée 2 : De la théorie à la pratique.

L'appropriation des outils de l'écoute active :

- ▶ Développer la persistance entre son verbal et non-verbal.
- ▶ Le face à face : règles de base.
- ▶ Exister en occupant sa place.
- ▶ Laisser exister en pratiquant l'écoute active.
- ▶ Intégrer les différentes techniques de reformulation.
- ▶ Donner des signes de reconnaissance et un feed-back appropriés.
- ▶ Utiliser efficacement le silence.

L'écoute active et l'efficacité relationnelle :

- ▶ Concilier écoute et prise de notes.
- ▶ Se définir un objectif clair.
- ▶ Maîtriser les étapes de l'entretien.
- ▶ Questionner avec intégrité.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Mises en situation.
Échanges participatifs.

La pratique de l'écoute active

Maîtriser et dynamiser ses prises de parole en public

Public concerné :

Toute personne ayant à prendre la parole en public, lors d'une réunion, d'une conférence, d'un événement...

Objectifs :

Acquérir et utiliser les outils simples et efficaces pour permettre l'émergence de ressources personnelles et l'identification de choix multiples face à différentes situations.

Identifier les aspects psychologiques et tactiques de la prise de parole en public.

Optimiser sa capacité d'écoute, savoir établir et maintenir une relation.

Contenu de la formation :

Journée 1 : La prise de parole ne s'improvise pas.

Se préparer :

- ▶ Connaître ses forces et ses points à améliorer.
- ▶ Avoir une méthodologie positive.
- ▶ Prévoir pour improviser.
- ▶ Choisir un mode de communication et les supports adaptés.
- ▶ Se connaître en tant qu'orateur.

Comprendre les stratégies de la communication :

- ▶ S'adapter aux contextes, aux enjeux et à son interlocuteur.
- ▶ Mobiliser ses ressources dans les situations difficiles.
- ▶ Développer ses capacités de mémorisation.
- ▶ Avoir une position assertive.
- ▶ Utiliser les positions perceptuelles pour améliorer sa relation et sa créativité.
- ▶ Argumenter, réfuter et contre argumenter.
- ▶ Améliorer ses capacités d'influence dans la relation à l'autre.
- ▶ Ne pas se laisser déstabiliser.

Journée 2 : Dynamiser ses interventions.

Établir et maintenir la relation :

- ▶ Connaître et comprendre ses interlocuteurs.
- ▶ Connaître, reconnaître et faire reconnaître son positionnement.
- ▶ Explorer les systèmes de représentation : visuel, auditif, kinesthésique.
- ▶ Développer l'écoute active et l'observation neutre.
- ▶ Repérer et décoder les indicateurs non verbaux.
- ▶ Synchroniser pour créer le rapport (postures, gestes, voix, ...).

Parler clair et être convaincant :

- ▶ L'entraînement à la fluidité verbale.
- ▶ La structuration de son intervention.
- ▶ L'adaptation de son discours à l'auditoire.
- ▶ La gestion des émotions.
- ▶ Clarifier et hiérarchiser ses valeurs.
- ▶ Savoir définir un objectif opérationnel.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et pratiques.

Mises en situation filmées et analysées : travail à la caméra.

Entraînement à la prise de parole en public par des exercices d'expression.

Maîtriser et dynamiser ses
prises de parole en public

Améliorer l'orthographe et la grammaire dans ses écrits professionnels

Public concerné :

Toute personne souhaitant améliorer ses écrits et accroître ses capacités d'expression écrite.

Objectifs :

S'entraîner à rédiger vos communications professionnelles dans un français irréprochable.

Savoir appliquer les éléments fondamentaux de l'orthographe et de la grammaire.

Proscrire au maximum les fautes de ses écrits.

Savoir user et utiliser un vocabulaire précis et approprié.

Cette formation permettra aux apprenants de voir ou revoir le fonctionnement orthographique et grammatical du français pour rédiger mieux, plus vite et plus correctement.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les fondamentaux de l'écriture.

Rappel des notions fondamentales :

- ▶ Les grandes spécificités orthographiques.
- ▶ Le nom.
- ▶ Le verbe : le coeur de la phrase.
- ▶ L'adjectif : épithète, attribut, en apposition.
- ▶ Le déterminant : un outil pour renforcer son style.
- ▶ L'adverbe : règles d'écriture, exceptions.
- ▶ Les prépositions : s'assurer d'utiliser le bon mot.
- ▶ Les conjonctions : utiliser judicieusement "que", "quoi", "mais", "donc"...
- ▶ Préciser avec les compléments circonstanciels.
- ▶ Maniement des sigles et acronymes.

L'orthographe et son usage :

- ▶ Les astuces pour bien écrire les mots usuels.
- ▶ L'accord et le pluriel des nombres.
- ▶ Le pluriel des noms simples et des mots composés (avec ou sans tirets), les pluriels irréguliers.
- ▶ Accents, cédille : les méthodes mnémotechniques.
- ▶ Le doublement de consonnes dans les verbes et les noms.

Conjugaison et utilisation du verbe :

- ▶ Accorder le verbe avec le sujet.
- ▶ Enlever ses doutes sur l'emploi du participe passé.
- ▶ Utiliser à bon escient les conjugaisons des principaux verbes et leurs caractéristiques.
- ▶ Choisir le bon temps avec la frise chronologique du temps :
 - Temps du récit,
 - Nuances du présent
 - Du futur...

Les astuces face aux confusions et enrichir son vocabulaire :

- ▶ Éliminer les confusions d'expression : éviter les pléonasmes et les barbarismes.
- ▶ Repérer les expressions qui font douter.
- ▶ Choisir entre les homophones courants : tout/tous, d'avantage/davantage, quelque/quel que.
- ▶ Repérer les expressions qui font douter.

Journée 2 : A la recherche de l'efficacité.

Structuration d'une communication écrite :

- ▶ Véhiculer un seul et unique message.
- ▶ Le plan des lettres et des e-mails.

Écrire pour être compris :

- ▶ Simplifier ses phrases.

Améliorer l'orthographe et la
grammaire dans ses écrits
professionnels

Améliorer l'orthographe et la grammaire dans ses écrits professionnels

(suite)

- ▶ Varier son vocabulaire avec le recours aux synonymes.
- ▶ La reformulation.
- ▶ Relire et le repérer des fautes dans les écrits.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Méthodes mnémotechniques.

Améliorer l'orthographe et la
grammaire dans ses écrits
professionnels

Améliorer l'impact de ses écrits professionnels

Public concerné :

Toute personne souhaitant améliorer la qualité et l'impact de ses écrits professionnels.

Objectifs :

Identifier les différents écrits professionnels et leurs fonctions.

Connaître leurs points faibles et savoir les travailler.

Produire des écrits adaptés aux situations et aux enjeux.

Utiliser les codes de la rédaction.

Rendre compte par écrit.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Préparer la rédaction : les astuces pour gagner du temps.

Les buts et les conditions d'une bonne communication écrite :

- ▶ Les questions à se poser avant la rédaction : Quels objectifs ? Quels lecteurs ? Quel contexte professionnel ?
- ▶ Quel résultat attendu ?
- ▶ Comprendre le fonctionnement du lecteur face à un document.
- ▶ Autodiagnostic de son style.

Structurer son message : organiser ses idées et les hiérarchiser :

- ▶ Analyser et hiérarchiser ses idées : Grille d'analyse, principe du QQQQPC, technique heuristique...
- ▶ Définir un objectif : Informer, raconter, expliquer démontrer, convaincre.
- ▶ Choisir un plan pour guider le lecteur.
- ▶ Structurer ses paragraphes pour renforcer ses idées : Rôle et choix des mots de liaison.
- ▶ Développer sa pensée : Rassembler des idées, les illustrer avec des exemples vivants.
- ▶ Cas pratique: Travail de restructuration du plan, jeu sur la structuration d'un message.
- ▶ Analyse de documents (dont ceux des stagiaires) afin d'évaluer la structuration et la hiérarchisation de l'information.

Journée 2 : Rendre ses écrits attractifs.

Respecter les principes de lisibilité (Circuit de lecture, mise en page et caractéristiques du style professionnel) :

- ▶ Soigner ses titres.
- ▶ Maîtriser l'introduction, la conclusion et le sommaire.
- ▶ Adapter son style au lecteur.
- ▶ Vaincre les fautes d'inattention ou de distraction.
- ▶ Les confusions à éviter : Homophonies, les mots "casse-pieds", les Techniques de relecture en diagonale.
- ▶ Traquer sans pitié les redondances, formules ampoulées, longueurs inutiles...
- ▶ Illustrer ses écrits : Le poids d'une image dans un texte, les différents types d'illustration.
- ▶ Cas pratique: Travaux en sous-groupes sur l'écriture et la valorisation du message, la lisibilité et le style.
- ▶ Analyse de titres et jeux de titrage de documents.
- ▶ Travaux de « rewriting » de documents afin de les adapter au lectorat et savoir relire.

Écrire pour convaincre : Contenu, style, ton :

- ▶ S'adapter au support : Lettre, note d'information, de procédure...
- ▶ Les principes de base de l'écriture internet : Comment fonctionne le regard sur internet.
- ▶ Rédiger un courrier électronique : Du bon usage aux erreurs à éviter (Net étiquette, syntaxe simplifiée, choix sensible de l'objet).
- ▶ Cas pratique : Rédiger des écrits délicats : les écueils à éviter.

Jouer avec les mots : Écrire avec plaisir :

- ▶ Améliorer son style.
- ▶ Maîtriser l'art de la nuance : Concilier tact et fermeté.
- ▶ Trouver le mot juste, la bonne expression.
- ▶ Conseil d'écriture créative.
- ▶ Cas pratique: vaincre l'angoisse de la page blanche.

Méthodes d'intervention :

Formation opérationnelle et personnalisée qui s'appuie sur l'analyse et l'amélioration des textes et écrits des stagiaires.

Remise de fiches « méthode » afin de continuer à s'entraîner.

Une trame de découverte des besoins sera envoyée au stagiaire afin de cibler de manière précise ses attentes et besoins.

Améliorer l'impact de ses
écrits professionnels

Prendre des notes en réunion et rédiger un compte rendu

Public concerné :

Toute personne en charge de la rédaction de comptes-rendus ou procès-verbaux de réunion.

Objectifs :

Maîtriser les techniques de prise de notes.
Identifier et retenir l'essentiel de l'information.
Retranscrire par une reformulation objective, concise et communicative.

Contenu de la formation :

Journée 1 : La prise de notes.

Préparer sa prise de notes :

- ▶ Se préparer sur les plans matériel et intellectuel.
- ▶ Obtenir les informations nécessaires : savoir qui participe et connaître l'ordre du jour.
- ▶ Utiliser les bons outils et soigner son confort : organiser l'espace de la feuille, établir des fiches de prise de notes.
- ▶ Identifier les critères d'efficacité d'un compte rendu utile.

Déjouer les difficultés de la prise de notes en réunion :

- ▶ Maîtriser le décalage entre temps de parole et temps d'écriture.
- ▶ Prendre conscience de la dimension subjective de la prise de notes.
- ▶ Être vigilant sur la tendance à sélectionner et à transformer le message.
- ▶ Être attentif et concentré.
- ▶ Pratiquer l'écoute active.

Journée 2 : De la prise de notes à la rédaction.

Méthodologie et entraînement :

- ▶ Distinguer l'essentiel de l'accessoire.
- ▶ Structurer ses notes.
- ▶ Maîtriser les techniques éprouvées de prise de notes (Abréviations et symboles).
- ▶ Repérer mots-clés et articulations logiques des interventions.
- ▶ Prendre des notes visuelles (tableaux, schémas).
- ▶ Atelier pratique : prise de notes en réunion.

Comment faire la synthèse (procès-verbal, compte-rendu, rapport) ?

- ▶ Exploiter rapidement et structurer des notes.
- ▶ Passer d'une langue orale à une langue écrite.
- ▶ Bâtir le plan en fonction de l'objectif et s'adapter au destinataire.
- ▶ Faire le plan et mettre en valeur l'essentiel.
- ▶ Rédiger et présenter le compte rendu.
- ▶ Atelier pratique : rédaction de divers types de comptes rendus.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et méthodologiques.
Exercices.
Analyses d'expériences et de vécus.

Prendre des notes en réunion
et rédiger un compte rendu

Relations Commerciales



L'accueil physique et téléphonique

Public concerné :

Toute personne assurant une fonction d'accueil ponctuelle ou régulière (Réceptionniste, Hôtesse ou hôte d'accueil, standardiste, secrétaire polyvalente).

Objectifs :

Maîtriser les techniques d'accueil en face à face et au téléphone.

Se perfectionner dans l'usage de l'outil téléphone.

Acquérir un savoir et un savoir faire opérationnel en matière de techniques de réception client.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les enjeux de l'accueil client.

Rappels sur les fondamentaux de la communication :

- ▶ La communication verbale et non-verbale.
- ▶ Le vocabulaire conventionnel.
- ▶ Les mots noirs.
- ▶ Les mots roses.
- ▶ Prendre conscience de l'image que l'on renvoie.
- ▶ L'importance de la relation dans la représentation de l'entreprise.

Maîtriser les aspects techniques du téléphone :

- ▶ décrocher.
- ▶ Se présenter.
- ▶ Intercepter.
- ▶ Identifier.
- ▶ Transférer un appel.
- ▶ Savoir prendre un message.
- ▶ Mettre en attente.
- ▶ Le double appel.
- ▶ Le ré-aiguillage.
- ▶ Les annonces vocales.

Journée 2 : Développer la relation et traiter les difficultés.

Développer ses capacités relationnelles au téléphone :

- ▶ Le SBAM : Sourire, Bonjour, Au Revoir, Merci.
- ▶ La boîte à outil de la communication :
 - Questions ouvertes/fermées.
 - Les techniques d'écoute.
 - La reformulation avec validation.
 - L'empathie.
 - L'édredon.
 - Le silence radio.
 - Le disque rayé.
- ▶ Prendre congé sur une bonne impression.
- ▶ Prendre conscience de la perte de temps du fait de rester longtemps au téléphone/avoir aller à l'essentiel.

Faire face aux situations difficiles :

- ▶ Détecter le début de la relation conflictuelle.
- ▶ Comment gérer directement la relation conflictuelle ?
- ▶ Notions d'analyse transactionnelle, savoir identifier le comportement parent/enfant.
- ▶ Savoir faire descendre les paliers pour amener l'interlocuteur à être dans un échange adulte/adulte.
- ▶ Savoir prendre du recul pour ne pas rentrer dans le jeu de l'autre.
- ▶ Savoir détecter le ressenti dans la situation.
- ▶ Gérer son propre ressenti.

L'accueil physique et téléphonique

(suite)

- ▶ Comment déléguer la relation difficile quand elle n'est plus gérable.

Méthodes d'intervention :

Après des apports théoriques en matière de communication, construire et appliquer des méthodologies reprenant les situations professionnelles des participants.

L'accueil physique et
téléphonique

La gestion du client difficile

Public concerné :

Toute personne en contact avec le public, en particulier les chargés d'accueil (Hôtesse ou hôte d'accueil, de caisse en magasin, grandes et moyennes surfaces alimentaires et spécialisées).

Objectifs :

Maîtriser le B. A. BA de l'accueil et la gestion de la relation client.
Adopter les comportements efficaces aux situations d'accueil complexes voire difficiles.
Maîtriser les techniques de communication pour éviter les tensions et désamorcer les conflits.
Garder son calme et conserver une attitude professionnelle.
Savoir s'adapter et déployer des outils efficaces face à un client difficile.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les enjeux de la relation client et des procédures en magasin/en entreprise.

Les exigences du public en matière de qualité de service.

Le besoin motivationnel non satisfait :

- Le besoin motivationnel face au produit comme solution.
- Le SONCAS (E).
- Comprendre son interlocuteur.
- La posture à adopter.
- Les questions ouvertes et questions fermées.
- Apprendre à écouter.
- La règle de 30-10-60.
- Apprendre à s'exprimer de manière SMART.

Journée 2 : La relation client et le conflit client.

Le mécanisme du conflit :

- ▶ Le conflit une mécanique à comprendre.
- ▶ Les solutions au conflit ? Méthodes et techniques de résolutions.
- ▶ Accueillir la critique.
- ▶ Apprendre à dire « NON » Apprendre à dire les choses : méthode D.E.S.C.
- ▶ Assertivité : comprendre son style de confort.

Causes du litige et organisation de l'accueil.

Les suites à donner pour éviter la récurrence.

Méthodes d'intervention :

Après un bref rappel concernant les bases de la communication et les techniques d'accueil (et de réception d'appels au téléphone si besoin), vérifier ses capacités à gérer son temps, son espace et les différentes situations critiques possibles.

S'entraîner au moyen de simulations filmées reprenant les situations professionnelles de chaque participant.

Evocation de cas pratiques ; visionnage de supports audio visuels.

Jeux de rôle sur l'accueil du client à la caisse avec utilisation de matériel vidéo.

La gestion du client difficile

Optimiser sa relation commerciale : Niveau 1

Public concerné :

Toute personne ayant des missions de développement, de prospection ou de suivi de la clientèle soucieuse d'améliorer sa communication personnelle et son efficacité.

Objectifs :

- Analyser le marché, sa concurrence directe et indirecte.
- Déterminer le profil de son interlocuteur.
- Améliorer sa communication avec un prospect et/ou un client.
- Optimiser son argumentaire de vente en fonction de la typologie de son client.
- Traiter les objections rencontrées.
- Maîtriser la fermeture d'un rendez-vous vente.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Diagnostiquer.

Analyse de la situation actuelle :

- ▶ L'environnement.
- ▶ La Concurrence.
- ▶ L'image et la notoriété.
- ▶ Diagnostic SWOT.

Identifier les interlocuteurs potentiels et identifier leurs attentes :

- ▶ Les bases de la communication.
- ▶ Le Verbal/Le Non-Verbal.
- ▶ Identifier les difficultés en communication.
- ▶ Les moyens pour bien communiquer avec son interlocuteur :
 - L'empathie.
 - La reformulation.
 - Les types de questionnement.
 - L'utilisation du SONCASE.

Journée 2 : Méthodologie et passage à l'action.

Les étapes à respecter lors du RV :

- ▶ De la préparation à la fidélisation.
- ▶ La règle des 4C.
- ▶ Mises en situation sur la phase de découverte.
- ▶ Répondre efficacement aux objections.
- ▶ Conclure

Training de mises en situation.

Méthodes d'intervention :

- Apports théoriques et méthodologiques.
- Exercices.
- Tests individuels.
- Analyses d'expériences et de vécus.
- Echanges entre les participants.
- Utilisation de la vidéo.

Optimiser sa relation
commerciale : Niveau 1

Optimiser sa relation commerciale : Niveau 2

Public concerné :

Toute personne ayant des missions de développement, de prospection ou de suivi de la clientèle soucieuse de perfectionner sa relation commerciale.

Prérequis : Avoir suivi la formation Optimiser sa relation commerciale : Niveau 1.

Objectifs :

Revoir les points abordés en Niveau 1.

Faire un suivi des actions menées.

Faire des simulations.

Conclure un entretien de vente.

Contenu de la formation :

Rappel des fondamentaux :

- ▶ Les modes de communication, l'importance de la gestuelle.
- ▶ Les comportements à éviter.
- ▶ L'empathie, le questionnement.

Les étapes de la vente :

- ▶ 4C.
- ▶ L'importance de l'écoute, du questionnement et de la reformulation.

S'affirmer et résister à la pression de l'environnement :

- ▶ Améliorer son discours en associant la raison et l'émotion.
- ▶ Réapprendre à livrer ses émotions pour déclencher des processus réactifs.
- ▶ Utiliser le vocabulaire de la réussite et du succès pour donner envie d'acheter.

Journée 2 : Entraînement et corrections au cas par cas.

Travail sur les retours d'expérience des stagiaires :

- ▶ Jeu de rôles sur une situation spécifique ramenée par chacun des stagiaires.
- ▶ Débriefing.

Développer son influence par des comportements appropriés :

- ▶ Annoncer son prix en toute sérénité.
- ▶ Défendre sa marge avec conviction.
- ▶ Dire « non » sans perdre un client.
- ▶ Dire « oui » sans perdre de l'argent.
- ▶ Faire face aux critiques sereinement.
- ▶ Faire passer un message de façon claire.

Les situations conflictuelles :

- ▶ Anticiper un désaccord avec un client.
- ▶ Maîtriser les techniques de gestion des conflits.
- ▶ Les différents cas de réaction possible et l'impact généré par chacun.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et méthodologiques.

Exercices.

Tests individuels.

Analyses d'expériences et de vécus.

Échanges entre les participants.

Utilisation de la vidéo.

Optimiser sa relation
commerciale : Niveau 2

La Prospection Commerciale

Public concerné :

Toute personne en charge de la prospection commerciale ou devant relever un défi de prospection sur une action ciblée.

Objectifs :

- Savoir organiser son ou ses actions de prospection.
- Obtenir des rendez-vous de prospection et optimiser sa qualification.
- Donner envie au prospect de nous recevoir.
- Entretenir une énergie positive et une dynamique incitative.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Organiser et planifier sa prospection.

Définir ses objectifs et priorités de prospection commerciale : conquérir de nouveaux prospects, relancer des prospects qualifiés « chaud » :

- ▶ Définir ses cibles.
- ▶ Qualifier ses contacts pour hiérarchiser l'existant/le potentiel de développement.
- ▶ Réaliser son mapping clients et constituer sa liste de prospection commerciale.
- ▶ Déterminer les potentiel par catégorie de cibles et en intégrant l'accessibilité des prospects.
- ▶ Planifier son temps de prospection et son ordonnancement : journaliser, hebdomadaire, mensuel...

Bien Choisir ses moyens de prospection :

- ▶ Les techniques d'approche directe : mailing, téléphone, e-mailing ;
- ▶ Les techniques d'approche indirecte : salons, conférences, webinaires, recommandation, réseaux professionnels...
- ▶ Les réseaux sociaux.
- ▶ Obtenir des rendez-vous de prospection qualifiés.

Qualifier ses interlocuteurs.

- ▶ Les savoir faire de base :
 - Décrocher.
 - Se présenter.
 - Intercepter un appel.
 - Les messages.
 - L'attente.
 - Le double appel.
 - Le ré-aiguillage.
 - Les annonces vocales.
 - Les règles de courtoisie.

Journée 2 : Franchir les différents barrages et engager vers le RDV.

Accrocher l'intérêt de l'interlocuteur et poursuivre :

- ▶ Savoir Pitcher.
- ▶ De la réalisation d'une accroche percutante à la personnalisation permettant d'asseoir sa crédibilité en d'éveillant l'intérêt du prospect.
- ▶ Découvrir plus qu'une nécessité :
 - Poser des questions : comprendre les besoins explicites et implicites.
 - Identifier.
 - Inviter.
 - Écouter.
 - Reformuler.
 - Donner une amorce de réponse.
 - Vérifier et accrocher l'intérêt du prospect.
- ▶ Argumenter le bénéfice du rendez-vous et les lier à la découverte.
- ▶ Rebondir sur les objections courantes.
- ▶ Accepter le refus... pour mieux revenir ou réorienter l'échange.

La Prospection Commerciale

(suite)

- ▶ La proposition du RDV et le verrouillage du RDV.
- ▶ Prendre congé vis-à-vis d'un interlocuteur et conclure positivement l'entretien, quelle que soit l'issue.

Les savoirs faire complémentaires :

- ▶ Les réclamations.
- ▶ Les clients difficiles.
- ▶ Les fiches de synthèse et tracer ses appels.
- ▶ Utiliser son tracing pour accroître ses performances lors du prochain rendez vous.

Assurer un vrai suivi de sa prospection :

- ▶ Mettre en place un plan de prospection.
- ▶ Créer un rythme de prospection.
- ▶ Établir un plan de relance et de suivi.
- ▶ Maintenir le lien via l'envoi de documentations.
- ▶ Saisir toutes les occasions de rester dans le paysage du prospect.
- ▶ Faire de chaque client un potentiel apporteur d'affaires.

Méthodes d'intervention :

Etude de cas.

Analyses de pratiques.

La Prospection Commerciale

Développer la culture client

Public concerné :

Toute personne en contact avec la clientèle.

Objectifs :

Développer une image de marque positive.

Etre capable de répondre aux attentes de la clientèle.

Contenu de la formation :

Journée 1 : La relation clients.

Les enjeux de la relation client :

- ▶ Les exigences du public en matière de qualité de service.
- ▶ La communication.
- ▶ Attitudes, comportements, langage, écoute, politesse...
- ▶ Savoir être indispensables.
- ▶ Les différentes sortes de clients et l'attitude assertive qui convient.

Accueillir et renseigner le client :

- ▶ Le rôle de l'accueil.
- ▶ Les enjeux de la bonne présentation.
- ▶ Effectuer un diagnostic sur son propre style d'accueil.
- ▶ Savoir traiter les situations difficiles :
 - Dépasser le débat.
 - Prendre le temps d'écouter.
 - Rassurer et sécuriser le client (plan d'action).
 - Traiter les objections.

Journée 2 : Fidéliser la clientèle :

Méthodes et outils pour accroître la fidélisation de la clientèle.

- ▶ Optimiser la relation de qualité.
- ▶ Se rapprocher du client pour en faire un véritable partenaire.
- ▶ Les moyens à mettre en oeuvre pour fidéliser...

Jeux de rôles filmés et analysés.

Méthodes d'intervention :

Caméra et vidéo projecteur pour les jeux de rôles sur la relation client en reprenant les situations professionnelles.

Exercices pratiques et Mises en situation filmées.

Rebondir Commercialement au téléphone

Public concerné :

Assistantes d'agence responsable des relations clientèle et des contrôles de référence auprès des entreprises.

Objectifs :

Développer ses habilités commerciales.

Améliorer sa communication avec un prospect et/ou un client.

Optimiser son argumentaire de vente en fonction de la typologie de son client.

Maîtriser la prise de rendez-vous téléphonique.

La boîte à outils de la relation téléphonique.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les points essentiels de la relation commerciale téléphonique et le rebond :

la règle des 4C :

- ▶ Communication et prise de contact :
 - Les modes de communication.
 - La place du verbal et du non-verbal.
 - Comment améliorer sa communication ?
- ▶ Connaître et découvrir :
 - Maîtriser les types de questions.
 - Établir la typologie du client.
 - Déterminer ses besoins.
 - Distinguer les différentes objections (psychologiques/techniques).
- ▶ Convaincre et Conclure :
 - Argumenter efficacement.
 - Closer efficacement.

Journée 2 : Les techniques de la prise de rendez-vous téléphonique en pratique.

Exercices pratiques et travail sur les objectifs individuels (Training intensif).

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et méthodologiques.

Exercices.

Tests individuels.

Analyses d'expériences et de vécus.

Echanges entre les participants.

Utilisation de la vidéo.

Rebondir Commercialement
au téléphone

La découverte des besoins et des motivations

Public concerné :

Commercial, technico-commercial, ingénieur commercial, vendeur et négociateur sédentaire ou itinérant expérimenté.

Objectifs :

Maîtriser la phase découverte des besoins dans l'entretien de vente.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les liens entre besoins et motivations.

L'entrée en relation :

- ▶ La prise de contact, présentation de soi-même et de l'entreprise, créer un climat favorable.
- ▶ Les bases de la communication interpersonnelle.
- ▶ Tenue, attitudes et comportements, verbal et non-verbal.
- ▶ Empathie, synchronisation et congruence.
- ▶ Adapter sa stratégie à son interlocuteur.

La découverte des besoins proprement dite :

- ▶ Le SONCASE ou besoin motivationnel lié à l'acte d'achat.
- ▶ Les deux entonnoirs.
- ▶ Les différents types de questionnements :
 - Ouverts.
 - Fermés.
 - Alternatifs.
 - Miroir.
 - Suspensifs.
 - Relais.
 - Etc ...
 - Les attitudes de Porter et le Méta-Programme au service de la vente.
 - L'art de l'écoute active et de rebondir à travers le discours du client.
 - Les différentes reformulations : juste, maximaliste, minimaliste.
 - Aller au devant des attentes non exprimées du client.
 - Les mobiles et motivations d'achat possibles et comment les découvrir.
 - Percevoir les freins.
 - Commencer sa stratégie de verrouillage et de conclusion préalable.

Journée 2 : Entraînement et mises en situation.

Simulations reprenant les situations professionnelles des participants filmées.

Analyses et corrections au cas par cas.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques d'outils de perfectionnement concernant spécifiquement la découverte des besoins.

Entraînement sous forme de simulations filmées et analysées.

La découverte des besoins et
des motivations

Savoir vendre la montée en gamme

Public concerné :
Vendeur, commercial.

Objectifs :

Optimiser ses ventes en proposant à l'acheteur, un produit à plus haut rendement, en vue d'augmenter le volume des ventes et la marge réalisée.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Rappel des notions fondamentales de la vente.

La fonction commerciale :

- ▶ Les enjeux.
- ▶ Les principes de base de la relation client.

Pourquoi offrir au client de "Monter en gamme" ?

- ▶ Accroître la satisfaction client.
- ▶ Augmenter ses revenus.
- ▶ Augmenter la marge.

Journée 2 : Comment préparer la montée en gamme ?

Déterminer le produit à promouvoir et proposer :

- ▶ Les outils de la montée de gamme.
- ▶ S'assurer du coût raisonnable de la montée en gamme.
- ▶ Convaincre les employés d'utiliser la technique de vente.

Formation des employés :

- ▶ Quand l'utiliser ?
- ▶ Comment l'utiliser ?

Ateliers pratiques :

- ▶ Échanges.
- ▶ Challenge entre participants.
- ▶ Mises en situations sous la forme de jeux de rôles.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices.

Savoir vendre la montée en
gamme

Réussir ses écrits commerciaux

Public concerné :

Toute personne souhaitant améliorer sa communication commerciale écrite.

Objectifs :

Maîtriser le fond et la forme des correspondances commerciales.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les points cruciaux de la communication écrite.

Généralités sur les écrits commerciaux.

Définir les objectifs de l'écrit considéré.

Organiser ses idées avec le Mind Mapping.

Vérifier la pertinence du fond.

Le message.

Les objectifs du message.

La forme.

Le support.

Les règles de rédaction, typographiques et de grammaire.

Ce qui se fait en matière d'écrits commerciaux.

Ce qui fonctionne.

Journée 2 : Les outils au service de l'écrit.

Exercices d'application.

Présentation des réalisations effectuées.

Analyse, commentaires et améliorations au cas par cas.

Entraînement complémentaire et définition de stratégies individuelles pour le futur.

Méthodes d'intervention :

Appréhender l'aspect théorique de l'écrit commercial avec des exercices d'application.

Travail individuel et par ateliers.

Réussir ses écrits
commerciaux

La relance et le suivi client

Public concerné :

Commercial, technico-commercial, ingénieur commercial, vendeur, secrétaire polyvalente, assistante commerciale, télévendeuse. Toute personne ayant une fonction commerciale dans l'entreprise.

Objectifs :

Faire de la relance et du suivi du client deux composantes indispensables à une action commerciale aboutie.
Acquérir des méthodes d'organisation et de savoir-faire.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Rappel des fondamentaux de la communication au téléphone.

la phase d'accueil et au téléphone :

- ▶ L'accroche
- ▶ La communication verbale et non verbale.
- ▶ La communication paraverbale
- ▶ Le vocabulaire conventionnel.
- ▶ Les mots noirs.
- ▶ Les mots roses.
- ▶ Les canaux de communication. Le VAKOG
- ▶ Apprendre à bien utiliser le bon canal de communication.
- ▶ Schéma de Shannon et Weaver : l'interprétation

Comment bâtir la relance et le suivi clients ?

Journée 2 : Organiser sa relance et se mettre en action.

Fichiers et outils disponibles dans l'organisation :

- ▶ Fichiers intégrés ou création de base de données.
- ▶ Organiser le processus de relance.
- ▶ La relance écrite : forme et structure.
- ▶ L'impact d'une relance bien formulée.
- ▶ Les règles concernant les écrits papiers, ou les e-mails , les NTIC, RGPD.

la relance téléphonique :

- ▶ Prévoir l'appel téléphonique.
- ▶ Planifier et préparer l'appel.
- ▶ Les pré-requis d'un appel réussi : sémantique et mots noirs.
- ▶ Passer les barrages et atteindre le correspondant.
- ▶ Proposer « LA » solution adéquate et savoir d'argumenter.
- ▶ Se démarquer de la concurrence avec une relance personnalisée.
- ▶ Répondre aux objections les plus difficiles.
- ▶ Créer des ponts pour le futur.

Training d'appels en mises en situations filmées.

Méthodes d'intervention :

Après un tour de table des participants, recueil des problématiques et apports théoriques. Bâtir une stratégie individualisée de relance et de suivi clientèle. S'entraîner à la mettre en application sous forme de simulations reprenant les situations professionnelles des participants.

Les Clés de la Négociation Commerciale

Public concerné :

Commercial, technico-commercial et responsable commercial.

Négociateur commercial débutant ou confirmé, vendeur confirmé itinérant et sédentaire et plus généralement toute personne en charge de la négociation au sein d'une structure.

Objectifs :

Maîtriser les différentes techniques de négociation commerciale.

Prendre conscience de son style de négociateur et des différents styles de négociations possibles.

Appréhender les techniques de communication et de négociation.

Préparer et développer ses propres outils de négociation.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Contexte de la Négociation Commerciale.

Qu'entendre par négociation commerciale :

- ▶ Rappel général de la négociation commerciale.
- ▶ Retour sur les techniques, stratégies et tactiques de négociation.

Connaître et dérouler son cycle de vente :

- ▶ Qualité du cycle de vente, pour une négociation confiante.
- ▶ Cycle de vente face au cycle d'achat.
- ▶ Défendre son cycle de vente.
- ▶ Techniques pour s'affirmer et convaincre.

Élaborer une grille de négociation et valoriser ses prix :

- ▶ Les enjeux économiques de vos négociations.
- ▶ Le rapport de force acheteur-vendeur.
- ▶ Votre style spontané de négociateur.
- ▶ Structurer son argumentaire et en lien avec son ou ses objectifs.
- ▶ Entrer dans une logique de concession/contrepartie.
- ▶ Élaborer la cible de négociation : sauvegarder ses marges.
- ▶ Vendre des "Bénéfices" et non un "Prix".
- ▶ Positionner son offre face à la concurrence.
- ▶ Les points de vigilance pour la future négociation.
- ▶ Anticiper le refus : la solution de repli.
- ▶ Identifier les objets de négociation autres que le prix.

Journée 2 : Être convaincant.

Valoriser sa propre image :

- ▶ A prix et qualité égale, c'est le vendeur qui fait la différence.
- ▶ Les comportements qui valorisent votre image.
- ▶ Montrer sa confiance et agir sur les émotions.
- ▶ Travailler son assertivité et résister à l'agressivité.

Traiter les objections Prix et Vendre de la Différenciation

- ▶ Le prix et son environnement.
- ▶ Les résistances face au prix.
- ▶ Les conséquences d'une remise de prix.
- ▶ Les coûts cachés.
- ▶ Les techniques de présentation du prix.
- ▶ Le prix dans la rédaction de l'offre.
- ▶ Le traitement de l'objection prix, les freins.

Déjouer les techniques des acheteurs professionnels :

- ▶ Comprendre les attentes des acheteurs.

Les Clés de la Négociation Commerciale

(suite)

- ▶ Rester stable et gérer les imprévus de la négociation.
- ▶ Garder le leadership face à la pression.
- ▶ Se préparer aux techniques de : menace, ultimatum, dévalorisation, dilemme.
- ▶ Favoriser les techniques d'échange.

Maîtriser les techniques de closing efficace :

- ▶ Démystifier le gagnant-gagnant.
- ▶ Traiter les objections de dernière minute et obtenir un accord.
- ▶ Rassurer un acheteur fuyant.
- ▶ Obtenir des contreparties aux concessions éventuelles.
- ▶ Technique de l'enchaînement logique.
- ▶ Engager son interlocuteur et entériner les accords.
- ▶ Reformuler les points d'accord et de douleurs.

Formaliser l'accord :

- ▶ Anticiper la suite de la négociation ou de la relation.
- ▶ Conforter l'acheteur : les techniques de valorisation.
- ▶ Consolider la confiance : la technique de l'ancrage.
- ▶ Suivre et accompagner la relation dans la durée.
- ▶ Comprendre la négociation comme un partenariat.

Développer la relation avec ses clients et anticiper les re-négociations :

- ▶ Que, quoi et quand renégocier ? Dans quelles conditions ?
- ▶ Construire de nouvelles solutions, conforter ses positions.

Synthèse et plan d'actions :

- ▶ Principes qui mènent les négociations au succès.
- ▶ Choisir les bons marqueurs pour réussir dans la durée.

Méthodes d'intervention :

Après avoir déterminé sa stratégie de négociation, s'entraîner à la négociation face à face jusqu'à la conclusion.

Méthodes et outils d'un acheteur

Public concerné :

Toute personne désirant intégrer un poste dans le service achats.
Acheteur souhaitant avoir une vision globale de la fonction.

Objectifs :

Acquérir les méthodes et outils fondamentaux pour optimiser ses achats.
Resituer la fonction achats dans l'entreprise.
Appliquer les méthodes permettant de mener à bien les négociations d'achats.

Contenu de la formation :

* Journée 1 : Enjeux et place des achats dans l'entreprise.

Identification des méthodes et outils au service des achats :

- ▶ Analyse et expression des besoins de l'entreprise.
- ▶ Matrice de décision et analyse de la valeur.
- ▶ Conception à coût objectif.
- ▶ Développement collaboratif.

Le marketing achat :

- ▶ Étude de marché et analyse des risques.
- ▶ Segmentation et structure du portefeuille.
- ▶ Fournisseurs.

La démarche achat.

Les sources :

- ▶ L'audit fournisseurs.
- ▶ Les normes qualité et environnementales.
- ▶ L'éthique du fournisseur et les conditions de travail.

Le cahier des charges.

Aspects juridiques des achats :

- ▶ Notion de contrat, principe de clauses.
- ▶ Modalité de commande et principaux types.
- ▶ Révision des prix et du paiement.

Maîtrise de la chaîne logistique :

- ▶ Achat et maîtrise de la qualité.

Journée 2 : La négociation.

La gestion du portefeuille fournisseur :

- ▶ Le diagnostic.
- ▶ Le plan de progrès et les indicateurs.

Les outils Internet : -

- ▶ E-achat.
- ▶ Les places de marché.
- ▶ Les enchères.

Le tableau de bord des achats :

- ▶ Les ratios pertinents.
- ▶ Les choix des indicateurs.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices pratiques : Mises en situation, jeux de rôles...

Marketing



Public concerné :

Chef ou futur chef d'entreprise, directeur, responsable commercial et plus généralement toute personne en charge du développement de la stratégie marketing de leur business unit (centre de profit, commerce, agence, magasin...).

Objectifs :

- Élaborer un diagnostic stratégique.
- Analyser les différentes stratégies applicables à votre entreprise.
- Appliquer les matrices et outils d'aide à la décision.
- Composer le mix marketing.
- Évaluer l'environnement concurrentiel
- Cibler les portefeuilles d'activités.
- Travailler le plan d'actions commerciales.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Introduction.

De la politique générale de l'entreprise à la stratégie :

- ▶ Le cadre de référence fondamental.
- ▶ Vocation, finalité, éthique, contraintes majeures...

Stratégie d'entreprise et stratégie marketing :

- ▶ Les fondamentaux de l'analyse stratégique.
- ▶ Replacer la stratégie marketing dans la demande globale du marketing.
- ▶ Maîtriser la dynamique interne et externe.
- ▶ Résoudre la problématique stratégique.
- ▶ Gérer la segmentation marketing et la segmentation stratégique.
- ▶ Évaluer les conséquences en termes d'organisation commerciale.
- ▶ Un enjeu méthodologique majeur.

Les stratégies concurrentielles :

- ▶ Poser la définition.
- ▶ Évaluer l'environnement concurrentiel.
- ▶ Maîtriser les stratégies concurrentielles.

Les stratégies de portefeuille d'activité :

- ▶ Maîtriser les approches traditionnelles.
- ▶ Passer d'un modèle global à un modèle simplificateur.
- ▶ Les simplifications stratégiques et financières des modèles.
- ▶ Appliquer l'analyse stratégique à la diversification.

Journée 2 : Positionnement et création de valeur.

Positionnement et valeur de la marque :

- ▶ Notions de compétence distinctive.
- ▶ Qu'est ce l'image de marque.
- ▶ La mesure de la valeur client.
- ▶ Valeur perçue, valeur souhaitée.

Les scénarios et les projets vers les plans opérationnels.

Méthodes d'intervention :

Après une réflexion sur sa stratégie actuelle et/ou à venir, déterminer des choix opérationnels commerciaux.

Public concerné :

Toute personne désirant développer ses capacités d'innovation en situation professionnelle.

Objectifs :

Redécouvrir son potentiel créatif et développer les attitudes et les contextes qui facilitent la création et l'innovation en milieu professionnel.

Mobiliser sa créativité et la nourrir de celle des membres de son équipe.

Acquérir de nouveaux réflexes d'équipe agile et innovante.

Trouver ou s'inspirer pour cultiver l'innovation au quotidien.

Contenu de la formation :**Journée 1 : Créativité et capacité à innover.****Fonctionnement et principes de base :**

- ▶ Le cheminement créatif, le détour créatif, la bissociation.
- ▶ Intégrer les récents apports des neurosciences pour comprendre les processus créatifs.
- ▶ De la stimulation à l'imagination.
- ▶ De la créativité à l'innovation.
- ▶ Distinguer ses freins et ses leviers pour sortir des réflexes sclérosants.
- ▶ Le détournement positif des freins.
- ▶ Adopter la posture pour penser « out of the box ».
- ▶ Apprendre à nourrir le muscle de la créativité.
- ▶ Valoriser la force créatrice des émotions.
- ▶ Savoir lâcher prise pour associer efficacement logique et instinct.

Les attitudes, les comportements et les conditions facilitant l'émergence de la créativité :

- ▶ L'écoute.
- ▶ La spontanéité.
- ▶ L'expression.
- ▶ La flexibilité.
- ▶ La non-évaluation.

Les équipes, groupes et sous groupes générateurs d'idées :

- ▶ Savoir constituer des équipes ponctuelles pour créativité performante.
- ▶ Mettre en place et faire vivre un réseau créatif.
- ▶ Appréhender les différents profils de créativité, les mélanger.
- ▶ Passer du Monodisciplinaire ou Pluridisciplinaire et inversement.
- ▶ Parvenir à l'alchimie des compétences et des tempéraments.
- ▶ Accueillir la diversité comme une force.
- ▶ Ne pas laisser la routine et le confort s'installer durablement.
- ▶ Revoir l'environnement de travail au besoin en créant des espaces dynamiques d'échange.
- ▶ Développer le travail en équipe pluridisciplinaire

Les grandes techniques de stimulation de l'imaginaire :

- ▶ Le brainstorming ou réunion créative.
- ▶ La carte mentale.
- ▶ Le concassage.
- ▶ Les matrices de découvertes.
- ▶ Les techniques aléatoires, analogiques, projectives.
- ▶ Le rêve éveillé.

Journée 2 : Expérimentation des différentes techniques et application de jeux créatifs :**Quelles astuces et quels outils pour mettre le groupe en confiance :**

- ▶ Partager des règles du jeu claires pour favoriser l'échange et la spontanéité.
- ▶ Transformer la créativité du groupe en innovations qui percutent.

(suite)

- ▶ Le Principe du Savoir « vendre » l'innovation en une seule phrase.
- ▶ Jouer et en usant du compas innovant.
- ▶ Travailler en suivant chacune des huit dimensions du management de la créativité (La raison, l'instinct, le jeu, les résultats ; la prise de risque, l'ouverture aux nouvelles idées, la passion, la tolérance à la confusion).

Journée 3 : L'importance du pilotage dans les processus créatifs.

Renforcer son leadership pour porter et faire vivre des projets d'innovation :

- ▶ Penser le futur au présent pour exposer une vision inspirante et non pas une prévision.
- ▶ Savoir alterner management participatif et directif pour favoriser l'initiative des acteurs et avancer.
- ▶ Rester authentique et en cohérence dans sa communication pour obtenir l'engagement.
- ▶ Piloter le temps pour une planification adaptée.
- ▶ Comprendre les résistances et savoir les lever.
- ▶ Adapter l'accompagnement en fonction des typologies d'acteurs (alliés, opposants).
- ▶ Rester réaliste et savoir prévoir les ressources nécessaires (humaines, budgétaires, techniques, logistiques, etc).
- ▶ Formaliser des indicateurs valorisant le résultat mais surtout aussi le cheminement visant une réelle innovation.

Méthodes d'intervention :

Cette formation alternera apports théoriques, réflexions et entraînement avec des mises en pratique.

Culture créative et pilotage de
l'innovation

Etablir son plan média et ses actions publicitaires

Public concerné :

Cadre, responsable, manager, chef de service, des ventes, de secteur...
Tout responsable nouvellement ou prochainement promu vers une fonction commerciale.

Objectifs :

Construire un mix de communication intégrant les contraintes d'image et d'identité de l'entreprise et mix produit.
Maîtriser les différents outils de communication.
Mettre en oeuvre et contrôler la stratégie publicitaire.

Contenu de la formation :

Journée 1 : De la construction à la communication.

Construire un plan de communication.

- ▶ Analyser son marché et son environnement.
- ▶ Définir un projet d'entreprise.
- ▶ Définir un positionnement couple produit/marché.
- ▶ Fixer un budget de communication et planifier les actions.

De la stratégie marketing à la stratégie communication :

- ▶ Adapter sa communication aux nouvelles exigences du marché.

Les stratégies d'expression de la communication :

- ▶ Passer du plan créatif à la copie stratégie.
- ▶ Élaborer un message.

Évaluer sa communication :

- ▶ Maîtriser les différentes techniques créatives.
- ▶ Savoir porter un jugement créatif.

Journée 2 : De la communication à la planification.

Construire un mix communication et optimiser ses ressources :

- ▶ Analyser un panorama de médias.
- ▶ Apprécier les capacités quantitatives et qualitatives de chacun.
- ▶ Affecter les messages aux ressources utilisées.
- ▶ Maîtriser les notions de base du média planning.
- ▶ Établir un calendrier éditorial.
- ▶ Mesurer son plan de communication et préparer sa mise en action.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices pratiques.

Etablir son plan média et ses actions publicitaires

Mener une campagne de produit

Public concerné :

Commercial, technico-commercial, ingénieur commercial confirmé en charge d'un campagne de produit.

Objectifs :

Acquérir les méthodes et les étapes clés d'un lancement de nouveau produit.
S'approprier les facteurs clés de réussite.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Lancer vos nouveaux produits.

Planifier les actions, briefer et coordonner les acteurs du lancement :

- ▶ Le lancement.
- ▶ Contrôle :
 - Délais.
 - Budgets.
 - Moyens.
- ▶ Actions correctives.
- ▶ Conditions de réussite du projet.
- ▶ Atelier pratique : travaux en sous-groupes pour travailler sur le lancement d'un produit.

Faire connaître le nouveau produit très rapidement :

- ▶ Le lancement événementiel.
- ▶ Ajustement du prix de lancement aux attentes du marché.
- ▶ Les attitudes de consommation : report des achats, concession sur la qualité...

Journée 2 : Le produit à la rencontre de sa cible.

Convaincre les consommateurs :

- ▶ Mise en valeur du besoin du client.
- ▶ Trouver de nouveaux bénéfices, arguments de ventes à mettre en avant :
 - Atelier pratique : conception de l'argumentaire produit.
- ▶ Offrir une version limitée (fonctions, temps d'utilisation...).

Spécialiser un produit sur une niche (avec bénéfices inédits et spécifiques) :

- ▶ Créer un produit complémentaire gratuit ou offert en bundle.
- ▶ Mettre dans le produit un code qui incite le client à se rendre sur le site Web pour consommer plus.
- ▶ La "communication vraie" plutôt que la "communication de séduction".

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Cas pratiques.

Mener une campagne de
produit

Réussir le lancement d'un nouveau produit et/ou service

Public concerné :

Responsable marketing, responsable commercial, responsable recherche et développement, chef de produits, créateurs d'entreprise...

Objectifs :

Évaluer les chances de succès de votre entreprise sur un marché nouveau.

Savoir gérer les principales étapes du développement et du lancement d'un nouveau produit.

Comprendre la stratégie de développement d'une nouvelle offre.

Intégrer le processus d'adoption d'un nouveau produit/service par le client final.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Comment évaluer les chances de succès sur un nouveau marché ?

Les outils du diagnostic interne et externe :

- ▶ PESTEL.
- ▶ Chaîne de Valeur.
- ▶ Persona type.
- ▶ Zone de chalandise.
- ▶ Mix marketing.
- ▶ 5 Forces de Porter.
- ▶ Mapping concurrentiel.
- ▶ BCG.
- ▶ SWOT/FFMO.

Évaluer la faisabilité du projet :

- ▶ Que faire et comment interpréter le ou les diagnostics.
- ▶ Définir sa stratégie et sa problématique
- ▶ Les sources de l'étude de marché.

Comment évaluer la rentabilité d'un nouveau produit ?

Comment mesurer les risques avec l'AMDEC.

Établir le compte d'exploitation d'un nouveau produit.

Calculer le taux de rentabilité des investissements.

Construire le prix.

Comment mesurer le processus de développement du nouveau produit ?

Comment rédiger et corriger un cahier des charges ?

Journée 2 : Mise en place du processus de développement.

Comment organiser et maîtriser le processus de développement ?

- ▶ La feuille de route.
- ▶ WBS.
- ▶ OKR.

Comment distribuer un nouveau produit/service ?

- ▶ Les différents types de distribution.
- ▶ Les circuits de distribution.

Planifier les différentes phases du lancement et les faire respecter :

- ▶ GANTT.
- ▶ PERTT.

Comment lancer un nouveau produit ?

Réussir le lancement d'un nouveau produit et/ou service

Réussir le lancement d'un nouveau produit et/ou service

(suite)

- ▶ Les outils de marketing.
- ▶ Les canaux de distribution
- ▶ Place.
- ▶ Choisir les canaux de communication adaptés.
- ▶ Comment briefer les acteurs de ce nouveau produit ?
- ▶ Calendrier éditorial.

Tableau de bord et mesure de la performance :

- ▶ Assurer un suivi rigoureux de l'ensemble des opérations.
- ▶ Les indicateurs de pilotage :
 - qualitatifs.
 - quantitatifs.
 - financiers.

Savoir contrôler la cohérence de toutes les actions.

Maîtriser le budget.

Méthodes d'intervention :

Les participants acquièrent les méthodes et les outils pour un lancement de produit efficace.

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Réussir le lancement d'un
nouveau produit et/ou service

Développer la promotion de ses ventes

Public concerné :

Cadre, manager, chef des ventes, responsable nouvellement promu vers une fonction commerciale.

Objectifs :

Maîtriser les mécanismes de bases de la promotion des ventes. Accroître l'efficacité des investissements et éviter les gaspillages. Bien utiliser les vraies innovations.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Méthodologie et fondamentaux de la promotion des ventes.

Intégrer les techniques et médias de la promotion :

- ▶ La définition de la promotion.
- ▶ La promotion dans le mix de communication.
- ▶ Les 3 démarches promotionnelles.
- ▶ Les comportements des consommateurs.
- ▶ Le concept d'opération promotionnelle.
- ▶ Les bénéfices du consommateur.
- ▶ Les grands principes juridiques.
- ▶ Les techniques.
- ▶ Les avantages promotionnels.
- ▶ Les cibles de la promotion.

Élaborer la stratégie et la planification promotionnelle :

- ▶ Les effets.
- ▶ Les étapes.
- ▶ Les comportements.
- ▶ Les objectifs.
- ▶ Le processus de planification.
- ▶ Établir le plan promotionnel.

Journée 2 : Mesurer pour corriger, améliorer, progresser.

Mesure de l'efficacité et de la rentabilité de la promotion :

- ▶ Les critères d'efficacité de la promotion.
- ▶ L'efficacité globale.
- ▶ L'influence de l'utilisation des médias.
- ▶ Le taux de remontée.
- ▶ Les coûts des principaux types d'actions.
- ▶ La rentabilité des actions.

Connaître les nouveaux outils de la promotion :

- ▶ La recherche de l'efficacité dans la relation.
- ▶ Les systèmes de fidélisation.
- ▶ Les bases de données marketing.
- ▶ Les opérations multi-marques.
- ▶ Les partenaires promotionnels.
- ▶ La nouvelle forme de jeu, le couponnage.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices pratiques.

Développer la promotion de
ses ventes

Public concerné :

Responsable Webmarketing, responsable commercial, ou responsable marketing.

Objectifs :

Comprendre les enjeux du Web et du Online pour la fonction Marketing et commerciale.

Appréhender les usages des consommateurs liés au Web et à la mobilité.

Acquérir un ensemble d'outils et de méthodes Webmarketing, E-communication et E-commerce.

Contenu de la formation :**Journée 1 : Le Webmarketing.****Enjeux et perspectives :**

- ▶ Évolution des technologies et des usages.
- ▶ Comportements et attitudes des E-consommateurs : typologie.
- ▶ Règles de protection de l'individu sur le Web.
- ▶ Les fonctions clés : Webmarketeur, traffic manager...
- ▶ Rôle et missions du responsable Webmarketing.
- ▶ Stratégies Webmarketing.

Référencement : définir des stratégies et solutions marketing :

- ▶ Panorama des acteurs et des outils de recherche.
- ▶ Techniques de search marketing.
- ▶ Méthodologie pour optimiser son référencement naturel.

Les spécificités du E-commerce :

- ▶ Stratégie d'assortiment.
- ▶ Stratégie de mise en avant des produits et services.
- ▶ Stratégie de co-conception d'offres ou de services.

Journée 2 : Piloter et gérer les campagnes.**Planification et analyse :**

- ▶ Le plan E-marketing, E-communication : structure et étapes clés.
- ▶ La mesure des résultats : tracking et ROI des campagnes.
- ▶ Les facteurs clés de performance.
- ▶ Renforcer les synergies multicanal.

Le Web et les consomm'acteurs :

- ▶ Panorama des medias et réseaux sociaux.
- ▶ Blogs, wikis, plateformes de partage, FAQ dynamiques.
- ▶ Les influenceurs ou leaders d'opinion : les identifier et les impliquer.
- ▶ E-réputation : rôle des influenceurs dans la gestion du discours de marque.
- ▶ Les objectifs du Buzz : notoriété, trafic, image, fidélisation.
- ▶ L'opération de Buzz : étapes clés, méthodologie.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Echanges.

Public concerné :
Téléconseiller.

Objectifs :
Approfondir les Fondamentaux du Télémarketing.
Prendre du recul sur son positionnement en tant que Téléconseillers.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les spécificités de la communication par téléphone.

Les principes de communication :

- ▶ L'adaptation du ton et du rythme verbal.
- ▶ L'écoute.
- ▶ Le vocabulaire positif.
- ▶ L'image virtuelle.

La réception d'appels :

- ▶ La mission du téléconseiller.
- ▶ Accueil et identification.
- ▶ Développer l'attitude d'écoute.
- ▶ Comprendre et diagnostiquer la problématique pour mieux répondre aux attentes.
- ▶ Identifier le service attendu par l'interlocuteur.

Gérer l'entretien :

- ▶ Préparation.
- ▶ L'assertivité.
- ▶ Le timing d'un entretien.
- ▶ Optimiser son questionnement.

La typologie des questions :

- ▶ Les principales questions utilisées dans le conseil par téléphone.
- ▶ Avantages et inconvénients.
- ▶ L'art du questionnement.

Journée 2 : Maîtriser les situations fragiles.

Se sécuriser et sécuriser son interlocuteur :

- ▶ La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow).
- ▶ La typologie des interlocuteurs.
- ▶ Mieux gérer ses émotions.

Les techniques de la gestion des tensions au téléphone :

- ▶ La remontée de l'information utile.
- ▶ Identifier les FAQ (questions posées le plus fréquemment).
- ▶ Formaliser les réponses adaptées.
- ▶ La reformulation un étape indispensable.

Conclure un entretien :

- ▶ Le suivi du client.
- ▶ La fidélisation.
- ▶ La recommandation.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices.

Réussir ses enquêtes de satisfaction clients

Public concerné :

Directeur de qualité, responsable des études qualitatives, responsable marketing, chef de produit, service client.

Objectifs :

Identifier les différentes méthodes qualitatives ainsi que leurs territoires de compétences.

Définir les étapes de réalisation.

Identifier les clients fidèles ou « à risque » et les leviers d'action pour les fidéliser.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Analyse du ou des besoins.

La satisfaction client un objectif prioritaire et mesurable :

- ▶ Pourquoi la satisfaction du client est-elle incontournable ?
- ▶ Les différents indicateurs.
- ▶ Clarifier les outils à mettre en place.

Élaborer une étude de satisfaction client :

- ▶ Identifier la satisfaction et l'insatisfaction.
- ▶ Recueillir le vocabulaire de vos clients.
- ▶ Choisir les critères et construire un échantillon.

Journée 2 : Du recueil à l'exploitation des résultats.

Analyser les informations recueillies :

- ▶ Comment traiter rapidement et judicieusement les informations ?
- ▶ Comment faire parler les résultats : travailler sur la restitution immédiate ?

Établir un plan d'action :

- ▶ Comment synthétiser les résultats et présenter des recommandations pragmatiques ?
- ▶ Hiérarchiser les actions et diffuser l'information.

Modéliser la satisfaction :

- ▶ Comment obtenir l'adhésion de tous et coordonner la démarche de progrès ?
- ▶ Mesurer l'évolution de la satisfaction clients sur plusieurs vagues d'enquêtes.
- ▶ Simulations d'actions.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Réussir ses enquêtes de
satisfaction clients

Ressources Humaines



L'essentiel de la fonction RH

Public concerné :

Toute personne ayant besoin de découvrir ou de conforter ses bases de la gestion des Ressources Humaines et de parcourir les différentes dimensions de la fonction RH.

Objectifs :

Développer une vision globale et stratégique de la fonction RH.

Posséder les bases juridiques et les pratiques légales et réglementaires de la gestion du personnel.

Manager les emplois, les compétences, les carrières et la formation.

Comprendre la mise en oeuvre des processus de recrutement, d'accueil et d'intégration.

Savoir intégrer le pilotage et l'audit social dans sa pratique.

S'approprier la législation en matière de risques psychosociaux, santé et sécurité au travail, diversité et parité, handicap.

Contenu de la formation :

Journée 1 : La Fonction RH.

Les différents domaines de la fonction RH :

- ▶ Connaître l'évolution de la fonction RH et les grandes problématiques actuelles.
- ▶ Repérer les aspects techniques, tactiques et stratégiques des différents processus RH.

Le recrutement et le service RH :

- ▶ Connaître les différentes phases du processus recrutement et le rôle des acteurs à chaque étape.
- ▶ Décrire de manière précise le poste et le profil avant de recruter.
- ▶ Identifier les critères et les compétences clés à rechercher.
- ▶ Se doter d'une structure d'entretien de recrutement.
- ▶ Poser les bonnes questions.
- ▶ Connaître la législation en matière de recrutement.
- ▶ Connaître les pièges à éviter en recrutement.
- ▶ Sécuriser ses embauches : le droit du recrutement, la non-discrimination, la promesse d'embauche, le travail dissimulé.
- ▶ Gérer les embauches : la gestion administrative du personnel, le suivi de la période d'essai, le dossier du personnel.

Journée 2 : La Rémunération, la Paie et le temps de travail.

Comprendre ce qu'est un bon système de rémunération :

- ▶ Différencier :
 - système de rémunération.
 - politique de rémunération.
 - système paie.
- ▶ Comprendre le mécanisme de construction des grilles de salaires.
- ▶ Prendre une bonne décision en matière d'augmentation de salaire.

Gérer la durée du temps de travail, les différentes absences et les congés :

- ▶ Savoir évaluer la durée maximale du temps de travail.
- ▶ Prendre en compte le repos obligatoire.
- ▶ Connaître et appliquer les règles sur les forfaits jours et les forfaits heures.
- ▶ Suivre scrupuleusement le temps de travail.
- ▶ Gérer les différents types d'absence : les congés payés, les absences personnelles, familiales ou pour maladie.

Journée 3 : Analyser et apprécier (Tableaux de bords, suivi et méthodes).

L'appréciation des performances et des compétences :

- ▶ Comprendre l'intérêt de mettre en place un système d'appréciation.
- ▶ Repérer les différents systèmes d'appréciation.
- ▶ Identifier les points clés d'un entretien annuel d'appréciation.
- ▶ Distinguer entretien annuel et entretien professionnel.
- ▶ Se doter de la méthode des faits significatifs pour rendre l'évaluation la plus objective possible.
- ▶ Comprendre les liens avec les autres processus RH (formation, rémunération, mobilité...).

L'essentiel de la fonction RH

(suite)

- ▶ Comprendre le rôle de la convention collective et son importance.
- ▶ Vérifier la bonne disposition des affichages et des registres obligatoires, du règlement intérieur.
- ▶ Suivre la construction et la bonne gestion du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels : définition et intérêt, les acteurs...

Journée 4 : La formation et le service RH.

Pourquoi la formation est un levier clé pour le développement des compétences ?

- ▶ Identifier les principales phases du processus d'élaboration d'un plan de formation.
- ▶ Identifier les points clés d'un plan de formation (rubriques obligatoires et facultatives).
- ▶ Les points clés de la loi sur la formation professionnelle.
- ▶ Dépasser la formation et s'orienter vers un processus de développement des compétences.
- ▶ Situer le rôle du hiérarchique dans le processus de développement de compétences.

La gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) :

- ▶ Connaître les principales obligations légales en matière de GPEC.
- ▶ Définir le concept de GPEC et son utilité.
- ▶ Se doter d'un schéma global et structurant du dispositif de GPEC.
- ▶ Identifier les emplois sensibles de son organisation et les emplois stratégiques.
- ▶ Impliquer les managers dans la réflexion sur les métiers et leurs évolutions.
- ▶ Faire des liens entre les écarts de compétences et les processus RH.

Le climat social et le dialogue avec les partenaires internes et externes :

- ▶ Définir le climat social.
- ▶ Comprendre les mécanismes d'amplification des tensions sociales.
- ▶ Connaître les outils de détection du climat social.
- ▶ Se doter d'indicateurs pertinents pour suivre le climat social de son entreprise.
- ▶ Repérer le rôle des acteurs du dialogue social.
- ▶ Communiquer auprès de partenaires internes : impliquer managers, délégués du personnel, membres du CE, membres du CSE...
- ▶ Communication et relations auprès de partenaires externes : l'inspection du travail, la médecine du travail, les prud'hommes, les OPCO.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et exercices pratiques.

L'essentiel de la fonction RH

Le chargé de formation performant

Public concerné :

Chargé de Formation, Assistant Formation, Responsable Formation, Chef de service Formation, Conseiller Formation, RRH en charge de la formation, Assistant RH en charge de la formation, Gestionnaire Formation.

Objectifs :

Acquérir les compétences du métier de Responsable Formation.

Donner une nouvelle dimension à votre poste. Développer votre propre efficacité et celle du service formation.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Acquérir les compétences clés du Métier de Responsable Formation.

Rappel : les différents dispositifs de formation existants et le rôle de chaque acteur :

- ▶ Identifier les missions des acteurs incontournables de la formation.
- ▶ Responsable Formation, RRH... : comment sont répartis les rôles de chaque acteur au sein de votre établissement ?
- ▶ CPF, plan de développement, professionnalisation... : quels sont les dispositifs de formation relatifs à la sécurisation des parcours professionnels ?
- ▶ Entretien d'évaluation, bilan de compétences, VAE... : comment y recourir pour qualifier les salariés ?

État des lieux : Quels sont les dispositifs de formation les plus utilisés au sein de votre établissement ?

- ▶ Nouvelles exigences de la réforme de la formation : distinguer le vrai du faux.
- ▶ Les droits et obligations des salariés et des employeurs.
- ▶ Passeport formation, dif portable, nouveaux financements... : appliquer et exploiter les exigences de la réforme.
- ▶ Mieux comprendre le nouveau rôle des OPCA.

Journée 2 : Renforcer vos compétences d'Organisation, d'écoute et de négociation.

Construire un plan de formation orienté GPEC : le B.A BA.

- ▶ Identifier les étapes clés de la construction d'un plan de formation.
- ▶ Savoir rédiger un cahier des charges : quels critères prendre en compte, comment collaborer avec le Responsable Formation sur son élaboration ?
- ▶ Comment budgéter les coûts des actions de formation ?

Construire un programme de formation « zéro défaut » : respecter les règles de l'ingénierie pédagogique.

- ▶ Comment recenser les besoins ?
- ▶ Comment les analyser et les traduire en objectifs pédagogiques ?
- ▶ Structurer l'architecture d'une formation à partir des besoins recensés.

Cas Pratique : Rédiger un cahier des charges de formation.

Focus : Comment détecter des besoins non identifiés par les managers ?

Acheter une prestation de formation : techniques de base pour obtenir le meilleur de votre prestataire :

- ▶ Organiser la collaboration avec les organismes de formation.
- ▶ Rechercher vos prestataires de formation : comment analyser et évaluer leur offre ?
- ▶ Savoir comparer les propositions des différents organismes et choisir les plus pertinentes.
- ▶ Comment mieux gérer les relations entre les organismes de formation et votre entreprise ?

Cas Pratique : Comment préparer et mener une négociation avec un prestataire ?

- ▶ Évaluer les retours pour contribuer à l'amélioration des actions de formation.
- ▶ Les questions fondamentales à se poser en amont.
- ▶ Quels sont les différents types d'évaluation ?
- ▶ Analyser les retours des stagiaires.
- ▶ Construire un questionnaire d'évaluation.

Développer votre propre efficacité et celle du Service Formation :

- ▶ Simplifier la gestion et le suivi de vos dossiers de formation : comment gagner du temps et de l'énergie.
- ▶ Conventions, convocations, contrats formateur... : comment optimiser le classement des différents dossiers de formation.

Le chargé de formation
performant

Le chargé de formation performant

(suite)

- ▶ Mener un suivi régulier des actions de formation : Outils et tableaux de bord à maîtriser ?
- ▶ Gérer les relations avec les opca : quel suivi mettre en place ?
- ▶ Assurer le bon déroulement des formations : quelle organisation logistique prévoir ?

Planifier vos activités : connaître les principes de base de la gestion du temps et des priorités.

Cas Pratique : Élaborer votre guide d'organisation personnel.

Devenir le bras droit de votre manager : comment vous affirmer comme un interlocuteur clé de la formation ?

- ▶ Connaître le niveau d'exigence de votre responsable hiérarchique : qu'attend-il de vous ?
- ▶ Comment vous adapter à ses méthodes de travail ?
- ▶ Comment vous répartir les tâches pour permettre une gestion plus efficace de la formation ?
- ▶ Être force de proposition : comment soumettre vos idées ?

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et méthodologiques.

Exercices.

Analyses d'expériences et de vécus.

Le chargé de formation
performant

Planifier une démarche GPEC

Public concerné :

Responsable des Ressources Humaines souhaitant mettre en oeuvre une démarche GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences).

Objectifs :

Connaître les principaux enjeux de la mise en place d'une GPEC.
Savoir identifier les étapes à respecter.
Savoir mettre en oeuvre la démarche.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les fondamentaux de la GPEC.

La GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) :

- ▶ Définition.
- ▶ Connaître les principaux enjeux stratégiques et opérationnels :
 - Anticiper pour adapter les compétences à l'évolution des emplois.
 - Maîtriser les changements.
 - Gérer les carrières...
- ▶ L'articulation de la GPEC avec le projet d'établissement.

Connaître les étapes à respecter pour mener à bien une GPEC :

- ▶ Analyser les métiers.
- ▶ Établir des référentiels métiers/fiches de postes.
- ▶ Faire un bilan quantitatif et qualitatif des métiers et des compétences.

Journée 2 : Plan d'action et mise en oeuvre.

Mettre en oeuvre la GPEC :

- ▶ Analyse des problématiques de l'établissement (recrutements, départs, qualifications...).
- ▶ Définir des objectifs de GPEC.
- ▶ Communiquer sur la mise en oeuvre de la démarche.
- ▶ Anticiper les évolutions en agissant sur :
 - Le plan de formation.
 - La politique de recrutement.
 - La politique de mobilité.
- ▶ Identifier et analyser les écarts entre besoins et ressources.
- ▶ Mettre en oeuvre des actions pour réduire les écarts.
- ▶ Mettre en place une démarche de suivi de la GPEC.

Élaboration d'un plan d'actions adapté aux spécificités organisationnelles et stratégiques de votre structure.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Cas pratiques.

Planifier une démarche GPEC

Comment réussir ses achats de formation ?

Public concerné :

Tout collaborateur d'un service achats, formation ou prescripteur de prestations intellectuelles.

Objectifs :

Se professionnaliser dans les processus d'achats de formations pour en maîtriser les étapes clés : cahier des charges, sélection des prestataires.

Optimiser ses achats de formation inter entreprises et intra entreprises.

Anticiper et respecter ses budgets d'achat de formation.

Acquérir une méthodologie spécifique alliant expertise d'achat et métier de la formation.

Comprendre les dernières évolutions du marché de la formation.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Notions fondamentales.

Définition et typologie des achats de prestations intellectuelles :

- ▶ La notion de prestations intellectuelles.
- ▶ Les différents domaines de prestations intellectuelles.

Identifier les enjeux et les spécificités de l'achat de formation :

- ▶ Évolution du marché de la formation : principales tendances actuelles :
 - La démarche qualité en formation.
 - Labels, certifications, charte qualité.
 - Engagements des organismes de formation et valeur ajoutée pour les acheteurs.
- ▶ La méthodologie d'achat : les règles d'or à respecter.
- ▶ Échanges interactifs basés sur des questions-réponses.

Organiser l'achat de formation :

- ▶ Préparer le cahier des charges de la demande :
 - Identifier et analyser la demande.
 - Élaborer un outil de clarification du besoin individuel et collectif.
 - Distinguer les objectifs de la mission, les résultats attendus.
 - Distinguer objectifs stratégiques, opérationnels et pédagogiques.
- ▶ Travail de réflexion sur ses pratiques et sur les pistes d'évolutions possibles :
 - Exemple d'Exercice : différencier les 3 niveaux d'objectifs à partir d'une action de formation spécifique à l'entreprise.
- ▶ Spécificités des achats de formation inter entreprise : nature des actions, structure des coûts.

Élaborer un dossier de consultation :

- ▶ Identifier les prestataires :
 - Repérer les potentialités du marché.
 - Se constituer une base de données pertinente.
 - Élaborer des fiches de qualification par organisme.
- ▶ Présélectionner les prestataires : quelles étapes ? Quels critères retenir ?
 - Exemple d'Exercice : construction de grilles de présélection.

Journée 2 : Les Offres.

Comparer les offres des prestataires et négocier :

- ▶ Comment sélectionner les prestataires ? Outils de sélection, critères d'attribution, respect du cahier des charges :
 - Exemple d'Exercice : Élaborer une grille de sélection du prestataire.
- ▶ Le référencement et le déréférencement de prestataire.
- ▶ Distinguer le prestataire et le partenaire de formation.
- ▶ Mener une négociation pertinente :
 - Connaître les grands principes et les écueils à éviter.
 - Se fixer des objectifs de négociation : quelles sont les clauses négociables et leurs répercussions sur la prestation ?
 - Décomposer les coûts d'une action de formation.
 - Se positionner en tant qu'acheteur : renforcer sa posture par la maîtrise des outils de communication.

Comment réussir ses achats
de formation ?

Comment réussir ses achats de formation ?

(suite)

- ▶ Savoir identifier son positionnement face à l'adversité :
 - Exemple d'Exercice : Mise en situation sur la bonne posture à adopter lors d'une négociation et debriefing.
- ▶ Identifier les zones de gains dans le processus d'achat.
- ▶ Identification et maîtrise des risques :
 - Mettre en place des accords cadres : intérêts pour l'entreprise, pour l'organisme de formation.
 - Traiter le dysfonctionnement chez les fournisseurs : la résolution des litiges.
 - Exemple d'Exercice : formaliser le cahier des charges de formation.
- ▶ Évaluer et suivre la formation sur différents niveaux : satisfaction, pédagogie, transfert des acquis sur le terrain, effets de la formation.

Le management des achats après la prestation de formation :

- ▶ Les tableaux de bord.
- ▶ Les indicateurs majeurs et la mesure des performances.
- ▶ Les moyens d'évaluation de la prestation.
- ▶ L'évaluation finale de l'Achat dans sa globalité.

Méthodes d'intervention :

Pédagogie interactive basée sur des aspects théoriques et une mise en pratique au travers de cas concrets.

Comment réussir ses achats
de formation ?

Évaluer la formation

Public concerné :

Responsable Pédagogique, responsable des Ressources Humaines, personnel en charge de la formation en entreprise, formateur interne/externe...

Objectifs :

Mettre en place les dispositifs d'évaluation de la formation adaptés.

Mettre en évidence l'efficacité des actions de formation.

Comprendre la différence entre résultats pédagogiques (atteints par le formateur) et résultats opérationnels (de nature managériale).

Devenir le partenaire actif des opérationnels pour améliorer l'impact des formations.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Quoi et comment évaluer ?

Utiliser à bon escient les différents niveaux d'évaluation :

- ▶ Situer les différentes finalités de l'évaluation en formation.
- ▶ Distinguer les différents types d'évaluation :
 - Évaluation des pré-acquis et des acquis.
 - Évaluation de la satisfaction des participants.
 - Évaluation des transferts en situation de travail.
 - Évaluation de l'impact de la formation.
 - Évaluation du retour investissement formation (ROI).

Construire les outils de l'évaluation :

- ▶ Construire les outils adaptés aux différents niveaux d'évaluation.
- ▶ Identifier les avantages de la sous-traitance du traitement des évaluations.
- ▶ Associer les parties prenantes : commanditaire, manager, participant.
- ▶ Décider de ce qui peut faire l'objet d'une mesure de ROI et mettre en oeuvre le dispositif adéquat.
- ▶ Analyser les résultats.
- ▶ Intégrer les résultats et des auto-évaluations pour repérer les points à améliorer et apporter les actions correctives nécessaires.

Situer l'évaluation au sein du processus formation :

- ▶ Anticiper l'évaluation lors de l'élaboration du plan.
- ▶ Concevoir les dispositifs en intégrant l'évaluation.
- ▶ Détenir un questionnaire de suivi spécifique au commanditaire de la formation pour évaluer l'efficacité et la qualité des actions de formation menées
- ▶ Proposer des actions correctives en associant les parties prenantes.

Journée 2 : Suivi et démarche qualité.

Définir et suivre le tableau de bord de la fonction formation :

- ▶ Mettre en place le tableau de bord.
- ▶ Mettre en oeuvre un suivi de la qualité de la formation pour s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.
- ▶ Définir le système de remontée des informations.
- ▶ Communiquer sur les résultats.

Atelier pratique :

- ▶ Réalisation et analyses d'outils spécifiques à l'entreprise, au formateur Interne/Externe.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices.

Évaluer la formation

Être un acteur de l'entretien de seconde partie de carrière

Public concerné :

Toute personne étant amenée à construire, conduire ou passer des entretiens de mi-carrière.

Objectifs :

- Positionner l'entretien de mi-carrière par rapport aux autres entretiens.
- Réaliser un état des lieux.
- Organiser la conduite ou la passation des entretiens de seconde partie de carrière.
- Travailler l'élaboration d'un projet professionnel.
- Optimiser les conditions de communication.
- Suivi et gestion d'un entretien de seconde partie de carrière.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Positionner l'entretien de mi-carrière par rapport aux autres entretiens.

Enjeux de l'entretien de seconde partie de carrière :

- ▶ Les différents types d'entretiens.
- ▶ Caractéristiques de l'entretien de seconde partie de carrière et ses différents impacts au niveau de l'entreprise.
- ▶ Rôle du RH et du manager dans la conduite de l'entretien de seconde partie de carrière.

Réaliser un état des lieux :

- ▶ Cartographie des populations concernées.
- ▶ Représentations collectives de la place des seniors au sein de l'entreprise.
- ▶ Politique R.H. et engagement de l'entreprise sur la gestion des fins de carrière.
- ▶ Dispositifs d'accompagnement des seniors.

Accompagner le senior sur l'élaboration de son projet professionnel :

- ▶ Méthodologie de la construction du projet professionnel.
- ▶ Identification des acquis de compétences à partir d'un parcours professionnel.
- ▶ Cerner les motivations du senior par rapport à son projet.
- ▶ Apprécier la faisabilité du projet professionnel.

Journée 2 : Mener les entretiens et établir la confiance.

Être un acteur de l'entretien de seconde partie de carrière :

- ▶ Étapes de l'entretien de seconde partie de carrière.
- ▶ Points de vigilance.
- ▶ Préparation de l'entretien par le senior et la personne chargée de tenir l'entretien de seconde partie de carrière.
- ▶ Déroulement de l'entretien.
- ▶ Conclusion et analyse de l'entretien.

Optimiser les conditions de communication :

- ▶ Instauration d'un climat de confiance et un échange de qualité.
- ▶ Techniques d'écoute active.
- ▶ Adapter sa communication en fonction du type de personnalité.

Méthodes d'intervention :

- Apports Théoriques.
- Mises en situations.
- Évocations de cas pratiques.

Être un acteur de l'entretien
de seconde partie de carrière

Sensibilisation à la gestion des âges

Public concerné :

Personnel administratif, agent de collectivités, ou toute personne souhaitant mieux appréhender la problématique de la gestion des âges en entreprise.

Objectifs :

Identifier la nature et la portée des évolutions sociétales.
Appréhender la valeur ajoutée des différences individuelles et collectives.
Adapter son mode de communication aux spécificités de ses collaborateurs.

Contenu de la formation :

Notre propre rapport à l'évolution sociétale :

- ▶ Sensibilisation aux phénomènes d'usure professionnelle au fil du temps (donner du sens à son travail jour après jour, savoir s'alimenter en énergies, en plaisirs et continuer de se projeter).
- ▶ Sensibilisation à l'usage des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

Gérer les différences d'âges au quotidien :

- ▶ Appréhender les enjeux et la nature des différences d'âges.
- ▶ Comment regarder positivement les différences et s'extraire d'un regard stéréotypé ?
- ▶ Concilier la diversité des individus et les besoins de l'activité.
- ▶ Respecter les différences au sein de l'équipe.
- ▶ Gérer les dysfonctionnements et les tensions interpersonnelles.
- ▶ Favoriser une collaboration inter-générationnelle.

Étudier les cas auxquels sont confrontés les participants.

Échanges sur des exemples de la vie professionnelle.

Création d'outils pratiques.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Temps de Réflexion en groupe et Réflexion individuelle.
Questionnaires et Exercices en groupe.
Elaboration d'un plan d'actions.

Sensibilisation à la gestion des
âges

La préparation à la retraite

Public concerné :

Tout membre du personnel souhaitant se préparer à leur départ en retraite.

Objectifs :

Se préparer aux changements de vie liés au départ à la retraite.

Développer ses capacités de communication grâce à sa nouvelle image.

Poser les bases et élaborer d'un nouveau projet de vie.

Comprendre les conséquences pratiques et fiscales.

Réfléchir à une future gestion du temps et à l'optimisation de son potentiel, à la prévention du vieillissement.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Se projeter dans l'avenir.

L'image personnelle comme outil de communication :

- ▶ Prendre conscience de son image personnelle (test de personnalité).
- ▶ Se servir de sa nouvelle image pour mieux communiquer avec les autres :
 - Développer de nouvelles relations.
 - Enrichir ses relations avec son entourage.
 - Outils et méthodes pour développer ses capacités relationnelles.

Se préparer aux changements de vie :

- ▶ Aborder sereinement la rupture avec son travail.
- ▶ Les changements relationnels avec son entourage.
- ▶ Les changements physiques (hygiène de vie, santé, rythme de vie, activité).
- ▶ Les changements financiers.
- ▶ Quelques conseils pour se préparer psychologiquement aux changements de vie.

Entretenir sa santé (hygiène de vie, activités physiques, entretenir son intellect).

Journée 2 : Organiser sa nouvelle vie.

Nouveau rythme, nouvelle gestion :

- ▶ Déterminer son nouveau rythme.
- ▶ Gérer son temps autrement.
- ▶ Dynamiser ses relations familiales.
- ▶ S'investir dans de nouvelles activités.
- ▶ Les réseaux possibles.

Faire un bilan sur sa situation actuelle à l'aide de questionnaires individuels :

- ▶ Faire un point sur sa situation familiale.
- ▶ Connaître ses compétences techniques, ses connaissances et faire un point sur ses expériences professionnelles.
- ▶ Bilan de ses capacités relationnelles (test de personnalité).
- ▶ Identifier les aspects qui seront utiles au moment de la retraite.
- ▶ Identifier ses valeurs et ses croyances grâce à des outils de PNL et d'AT.

Construire son projet personnel :

- ▶ Identifier ses besoins.
- ▶ Déterminer et gérer ses priorités.
- ▶ Connaître les nouvelles activités qui s'offrent à soi.

Élaborer son projet individuel de vie :

- ▶ Identifier les freins possibles pour réussir à les lever.
- ▶ Connaître les moyens nécessaires à mettre en oeuvre pour mener à bien son projet de vie.
- ▶ Bâtir son plan d'action.

Méthodes d'intervention :

Réflexion en groupe et réflexion individuelle.

Questionnaires.

Test de personnalité.

Exercices en groupe.

Elaboration d'un plan d'actions.

La préparation à la retraite

Transmettre ses savoirs et savoir-faire

Public concerné :

Personnels souhaitant transmettre leurs savoirs et expériences.

Objectifs :

Maîtriser les outils d'une pédagogie adaptée aux adultes.

Adapter son mode de communication personnelle en fonction de son interlocuteur et de la situation.

Au-delà du savoir, transmettre une culture, une histoire d'entreprise.

Permettre le maintien d'un lien social.

Maintenir une motivation.

Contenu de la formation :

Journée 1 : De la communication à la transmission.

Fondamentaux de la communication :

- ▶ Le cadre de référence.
- ▶ Points forts/Points faibles des nouveaux pédagogues.

Qu'est-ce que la performance ?

- ▶ Performance individuelle.
- ▶ Performance de l'entreprise.

Évaluer le savoir et savoir-faire à transmettre :

- ▶ Méthodologie et référentiels.
- ▶ Évaluer les acquis et compétences.
- ▶ Modéliser les savoirs.
- ▶ Les figer à l'aide d'outils adaptés.
- ▶ Valider les contenus.

Journée 2 : La pédagogie pour adulte.

Andragogie :

- ▶ Préparation de la transmission pédagogique.
- ▶ Méthodologies pratiques.
- ▶ Former ne s'improvise pas.
- ▶ Outils et savoir faire de formateurs.
- ▶ Développer la mémorisation et la restitution à l'aide de techniques.
- ▶ Savoir évaluer les acquis des apprenants.

Transmettre au-delà du savoir :

- ▶ Tirer une fierté de l'histoire et de la culture de son entreprise et savoir les transmettre.
- ▶ Comprendre le monde tel qu'il est aujourd'hui (théorie des écarts).
- ▶ Trouver les sources de motivation des apprenants et les développer.
- ▶ Devenir une personne « Ressources » sur sollicitations.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et méthodologiques.

Exercices de communication/Mise en situation pédagogique.

Echanges et analyses des pratiques.

Exercices de simulations filmées et analysées.

Transmettre ses savoirs et
savoir-faire

Sensibilisation à l'égalité sociale

Public concerné :

Toute personne souhaitant mieux appréhender la problématique de l'égalité sociale en entreprise.

Objectifs :

Mieux appréhender la notion d'égalité entre les femmes et les hommes.

Mieux connaître les différentes démarches qui existent en Europe en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes.

Permettre la diffusion de ce principe, à travers une culture commune.

Contenu de la formation :

Égalité, mixité, parité, diversité : Quelle Différence ?

Discrimination directe, indirecte, positive, discrimination multicritère... : De quoi parle-t-on ?

- ▶ Comprendre la définition exacte de chaque concept et ce qui les distingue.
- ▶ Dans quel contexte pouvez-vous utiliser tel concept plutôt qu'un autre ?

Cerner la réalité des inégalités homme/femme dans le monde professionnel :

- ▶ Les principales inégalités et stéréotypes dans le milieu professionnel : présentation chiffrée.
- ▶ Comparer la situation des pays européens avec la France en matière d'égalité professionnelle hommes/femmes.
- ▶ Cerner les inégalités en entreprise et dans la politique publique par des exemples concrets.
- ▶ Tous les métiers peuvent-ils être mixtes ?

Comment se sont construites les inégalités homme/femme dans la société et dans le milieu professionnel ?

- ▶ Maîtriser le principe de construction d'identité des hommes et des femmes.
- ▶ Quels facteurs sociaux construisent nos identités.
- ▶ Comprendre l'impact des facteurs sociaux sur la construction de nos identités : Illustration par des cas concrets.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Temps de Réflexion en groupe et Réflexion individuelle.

Sensibilisation à l'égalité
sociale

Sensibilisation à la prévention et la gestion des risques psychosociaux

Public concerné :

Personnel souhaitant mieux appréhender la problématique des risques psychosociaux.

Objectifs :

Définir la notion de risques psychosociaux.

Apprendre à reconnaître les premiers signaux chez un collaborateur.

Adopter les comportements adéquats pour maîtriser le développement du risque.

Assurer son rôle de prévention et d'alerte.

Élaborer un plan d'action.

Contenu de la formation :

Journée 1 : La notion de risques psychosociaux :

Termes, relations et différences :

- ▶ Le stress.
- ▶ Le conflit.
- ▶ La souffrance au travail.
- ▶ TMS.
- ▶ Absentéisme.
- ▶ Maladies.
- ▶ Accidents.
- ▶ Burn Out.
- ▶ L'usure au travail.
- ▶ La précarité.
- ▶ Les autres risques psychosociaux...

Histoire et reconnaissance du phénomène :

- ▶ La prévention des risques, une responsabilité de la direction de l'établissement.
- ▶ La fonction RH comme pilote de la prévention des risques.
- ▶ Les autres acteurs de la prévention des risques psychosociaux.

Le cadre juridique :

- Définition.
- Éléments constitutifs.
- Obligations préventives.

Mieux Comprendre et reconnaître la souffrance au travail :

- ▶ Comprendre la construction de la souffrance au travail.
- ▶ Quelles sont les limites de tolérance et les seuils d'alerte ?
- ▶ Symptômes et Expressions de la souffrance, comment les percevoir ?
- ▶ Quelles sont les conséquences sur la santé : somatisations, maladies....
- ▶ Quelles sont les stratégies déployées par ceux qui ne « craquent » pas ?

Journée 2 : Auditer, Agir et Prévenir.

Adopter les comportements adéquats pour maîtriser le développement du risque et savoir alerter :

- ▶ Rester vigilants pour identifier les mécanismes de l'émergence de la souffrance au travail ou du mal être.
- ▶ Interpeller les personnes relais au plan institutionnel :
 - DRH.
 - Médecine du travail.
 - Partenaires sociaux...
- ▶ Intervenir au "moment juste" et avec le comportement adapté.
- ▶ Demander de l'aide pour ne pas être seul face au problème posé.
- ▶ Restaurer le "collectif de travail".
- ▶ Veiller à ne pas être déclencheur de situations à risques.

Que se passe t il dans votre service, dans votre établissement ?

Sensibilisation à la prévention
et la gestion des risques
psychosociaux

Sensibilisation à la prévention et la gestion des risques psychosociaux

(suite)

- ▶ Retour d'expérience sur les problématiques de chacun, sur les cas constatés.
- ▶ Réflexion pratique en groupe.

Auditer et prévenir à l'échelon de l'organisation de l'établissement :

- ▶ Comprendre l'importance d'un audit organisationnel de son établissement.
- ▶ Communiquer sur la politique RH.
- ▶ Accroître les connaissances de tous et entretenir une culture commune.
- ▶ Au retour de l'audit, identifier les zones de fragilité et les zones de force pour une prévention et une communication réussie.

Écrire sa politique en matière de risque psychosocial et agir par niveau :

- ▶ Au regard du diagnostic, rédiger les points clés d'une charte ou d'une politique de prévention à différents niveaux :
 - L'organisation.
 - Les systèmes RH.
 - Les conditions de travail.
 - La culture de l'établissement.

Outils de mesure et Pilotage de la prévention des risques psychosociaux :

- ▶ Élaborer les outils de pilotage du risque psychosocial :
 - Pour la DRH (exp : Communiquer au quotidien sur les avancées en matière de prévention).
 - Pour les managers.
 - Pour la Direction.

Méthodes d'intervention :

Exposés suivis d'échanges et de discussions.
Évocation de cas pratiques.
Jeux de rôles avec utilisation de matériel vidéo.

Sensibilisation à la prévention
et la gestion des risques
psychosociaux

Savoir faire face aux absences de longue durée maladie, AT/MP et à l'inaptitude

Public concerné :

Salarié, cadre ou dirigeant souhaitant perfectionner leurs connaissances sur la gestion et la compréhension des absence longue durée maladie.

Objectifs :

- Comprendre comment l'entreprise peut faire face à cette situation ?
- Anticiper et prévenir pour mieux se prémunir.
- Comprendre les prises en charges et mages de manoeuvre d'une structure.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Absence et prévention.

La situation du salarié absent et son impact sur l'entreprise :

- ▶ Identifier les différents types d'absences : maladie, invalidité, accidents de travail, de trajet, maladies professionnelles, incapacité, inaptitude.
- ▶ Conséquences de l'absence sur le contrat : rémunération, primes, congés.
- ▶ Quelles sont les obligations du salarié en cas d'arrêt de travail ?
- ▶ Marge de manoeuvre de l'entreprise : contrôle de l'employeur ? Contestation d'un AT ?

Prévenir les pathologies professionnelles et mettre en oeuvre un programme de prévention :

- ▶ Panorama de l'AT/MP en France : principales causes, coût.
- ▶ Lister les risques professionnels.
- ▶ Connaître les évolutions de la réglementation.
- ▶ Identifier les obligations de l'employeur et celles des travailleurs.
- ▶ Travailler avec les différents acteurs : managers, médecin du travail, CHSCT.
- ▶ Mettre en place un plan d'actions.

Journée 2 : Les procédures et leurs mises en place.

Maîtriser les conditions de prise en charge d'une maladie professionnelle et suivre la procédure :

- ▶ Identifier les maladies inscrites à l'un des tableaux du Code de la Sécurité Sociale.
- ▶ Faire le lien entre les travaux réalisés par la victime et leur référence au tableau.
- ▶ Évaluer les possibilités et les critères de prise en charge d'une maladie non inscrite dans l'un des tableaux.
- ▶ Respecter les formalités de déclaration.
- ▶ Connaître les différentes procédures de contestations possibles.

Inaptitude physique du salarié, gérer les contraintes imposées par la procédure :

- ▶ Identifier les différentes étapes de la procédure.
- ▶ Organiser la visite de reprise et de pré-reprise : à quel moment les déclencher ? Les délais à respecter.
- ▶ Respecter les obligations en matière de reclassement.
- ▶ Gérer le refus de reclassement du salarié.
- ▶ Licenciement pour impossibilité de reclassement : les précautions à prendre, procédure à suivre.

Méthodes d'intervention :

Apports Théoriques,
Études de Cas.

Savoir faire face aux absences
de longue durée maladie,
AT/MP et à l'inaptitude

Prévenir et comprendre les conduites addictives liées à l'activité professionnelle : Alcool, Drogue, Pharmacodépendance

Public concerné :

Personnel désirant approfondir sa connaissance des conduites addictives et dérives professionnelles.

Objectifs :

- Améliorer ses connaissances et son approche du problème.
- Se situer dans la relation d'aide tout en sachant poser ses limites d'implication.
- Développer et intégrer des outils favorisant la relation d'aide.
- Analyser sur différents niveaux les structures psychiques toxico-dépendantes.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les Qui, Quoi et Comment.

La personnalité toxico-dépendante :

- ▶ Les principes de l'addictologie.
- ▶ Les 3 phases de l'alcoolisme.
- ▶ La problématique toxico-alcoolique.
- ▶ Action des drogues sur le cerveau.

La relation avec la personne toxico-alcoolique :

- ▶ Écouter, Accompagner la personne dépendante.
- ▶ Comprendre les demandes.
- ▶ Orienter vers des solutions.

Le rôle de l'aidant et ses limites :

- ▶ Aider le toxicomane à reconnaître la dépendance : le déclic.
- ▶ Entendre et traduire les non-dits des personnes dépendantes.
- ▶ Approche analytique jungienne de la dépendance.
- ▶ La relation avec les proches : comment les aider.
- ▶ Entretenir la distanciation nécessaire.

Journée 2 : Communiquer et Prévenir.

La communication avec les personnes dépendantes :

- ▶ Rétablir la communication.
- ▶ Donner des repères et des limites : entre liberté et responsabilité.
- ▶ Les manifestations cliniques : les résistances.
- ▶ Affects et dépendances.

La prévention en entreprise :

- ▶ La prévention en 7 points en milieu professionnel.
- ▶ Lieux d'accueil et prise en charge.

Méthodes d'intervention :

Apports Théoriques.
Nombreux échanges et études de cas concrets.

Prévenir et comprendre les
conduites addictives liées à
l'activité professionnelle :
Alcool, Drogue,
Pharmacodépendance

Le Droit à la déconnexion: de la négociation à la stratégie managériale

Public concerné :

Dirigeant d'entreprise, responsable des affaires sociales, DRH, responsable RH, direction juridique, représentants du personnel, membre du CHSCT...

Objectifs :

Comprendre les nouvelles obligations issues de la loi "Travail" sur le droit à la déconnexion.

Mettre en oeuvre efficacement le droit à la déconnexion.

Anticiper le risque pénal et civil lié à une connexion permanente et sécuriser son environnement de travail.

Contenu de la formation :

Le contexte légal :

- ▶ La philosophie de la loi Travail.
- ▶ L'obligation de négociation sur la qualité de vie au travail.
- ▶ Le droit à la déconnexion depuis le 1er Janvier 2017.

Dialogue Social :

- ▶ La négociation annuelle sur le plein exercice du droit à la déconnexion.
- ▶ La garantie du droit au repos du salarié.
- ▶ Le rôle des DP et/ou du CE.
- ▶ Les accords d'entreprise.
- ▶ La charte du droit à la déconnexion à défaut d'accord.

Impact sur la stratégie managériale de l'entreprise :

- ▶ Le rôle des dirigeants et/ou personnel encadrant et leurs limites.
- ▶ Les risques physiques et psychiques de l'hyper connexion.
- ▶ L'Inventaire des outils visés.
- ▶ La stratégie de prévention.
- ▶ La communication interne sur le droit à la déconnexion.
- ▶ Les outils permettant l'exercice de ce droit à la déconnexion.
- ▶ Les mesures individuelles et collectives à mettre en oeuvre.

Méthodes d'intervention :

Apports Théoriques,

Exercices Pratiques.

Etude de cas réels et mise en situation.

Le Droit à la déconnexion: de
la négociation à la stratégie
managériale

Juridique



L'essentiel du droit du travail en entreprise

Public concerné :

Tout personnel d'une entreprise cherchant à posséder les connaissances essentielles du Droit du Travail (Dirigeant, manager, cadre, responsable, personnel des services de Ressources Humaines).

Objectifs :

Acquérir la logique et le raisonnement juridique pour se repérer en droit du travail.

Savoir rechercher une information juridique et l'utiliser (code du travail, accords collectifs, décision de justice...).

Connaître les règles essentielles liées au contrat de travail.

Identifier les situations à risques pour prévenir les contentieux.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Le cadre juridique et les fondamentaux du droit du travail.

Règles concernant le contrat de travail :

- ▶ Typologie.
- ▶ Clauses et modalités de rédaction.
- ▶ Cas de suspension et impact sur l'entreprise.
- ▶ Modification.
- ▶ Rupture.

Les institutions représentatives du personnel :

- ▶ Missions.
- ▶ Seuils.
- ▶ Élections.
- ▶ Fonctionnement.

Journée 2 : Pouvoir disciplinaire et obligation de l'employeur.

Le droit disciplinaire :

- ▶ Règles du jeu.
- ▶ Actions possibles.
- ▶ Sanctions.

La Formation professionnelle :

- ▶ Obligations et gestion des moyens.
- ▶ Durée du travail et gestion des temps de travail.
- ▶ Rémunérations, frais et avantages...
- ▶ Hygiène, sécurité, santé et conditions de travail.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Echanges avec les participants de cas vécus en entreprise.

L'essentiel du droit du travail
en entreprise

Le contrat de travail (rédaction, conclusion et modification)

Public concerné :

Toute personne en charge de la rédaction ou de la lecture d'un contrat de travail (Dirigeant, manager, cadre, responsable, personnel des services de Ressources Humaines).

Objectifs :

Savoir rédiger et modifier un contrat de travail.
Maîtriser l'environnement légal du contrat de travail.
Connaitre les clauses sensibles.
Analyser les différents cas de suspension du contrat.
Prévenir les contentieux et gérer les IRP.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Rédaction et suspension.

Rédiger les éléments constitutifs du contrat de travail :

- ▶ Les obligations sociales préalables à l'embauche.
- ▶ Le contrat de travail à durée indéterminée.
- ▶ Le contrat de travail à durée déterminée.
- ▶ Le contrat de travail temporaire.
- ▶ Les modalités de la période d'essai.

Contrôler les clauses sensibles et la durée du travail :

- ▶ La clause de confidentialité.
- ▶ La clause de non-concurrence.
- ▶ La clause de mobilité.
- ▶ Le temps de travail effectif.
- ▶ Le temps partiel.
- ▶ Les heures supplémentaires.

Connaître les cas de suspension du contrat de travail :

- ▶ Les maladies professionnelles et accidents du travail.
- ▶ Le congé maternité.
- ▶ Les absences justifiées et injustifiées.
- ▶ Le CPF et le CPF de transition.

Journée 2 : Exécution et Rupture.

Gérer l'exécution et la rupture du contrat de travail :

- ▶ Les obligations du salarié : contractuelles, la loyauté.
- ▶ Les obligations de l'employeur : déclarations obligatoires, formation des salariés, versement de la rémunération.
- ▶ Le licenciement pour motif personnel.
- ▶ Le licenciement pour motif économique.
- ▶ La rupture amiable, transactionnelle et collective.
- ▶ La démission.
- ▶ La mise à la retraite.

Gérer les IRP, l'inspecteur et la médecine du travail :

- ▶ Les moyens et attributions du C.S.E
- ▶ Le rôle du référent en charge de la lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au C.S.E.
- ▶ Identifier le rôle de la commission Santé, Sécurité et Conditions de travail.
- ▶ Les syndicats.
- ▶ L'inspecteur du travail.
- ▶ La médecine du travail.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Echanges.
Etudes de cas.
Exercices d'application.

Le contrat de travail
(rédaction, conclusion et
modification)

Droit du travail et droit social pour non juriste

Public concerné :

Toute personne évoluant professionnellement dans un environnement juridique ou toute personne désirant connaître les bases du droit du travail et du droit social.

Objectifs :

Avoir une connaissance de l'environnement juridique, des procédures et du langage juridique afin de mieux se situer dans le cadre professionnel.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Aspects généraux.

Le système juridique français :

- ▶ Les tribunaux et les voies de recours.
- ▶ Les auxiliaires de justice et l'exécution des décisions.

Les contrats :

- ▶ Le contrat de vente : consentement et vice du consentement.
- ▶ Le contrat de travail : conclusion et rupture.

Le recouvrement des créances :

- ▶ Les différentes procédures de recouvrement.
- ▶ Les garanties à prendre.
- ▶ La saisie conservatoire, la saisie d'attribution, la saisie des comptes bancaires, la saisie de véhicules.

Journée 2 : caractéristiques et formes des sociétés en détail.

Les sociétés :

- ▶ Les Distinctions fondamentales.
- ▶ Société / association.
- ▶ Société commerciale / société civile.

Les principales caractéristiques des sociétés commerciales :

- ▶ SARL.
- ▶ EURL.
- ▶ SA.
- ▶ SAS.
- ▶ SNC.
- ▶ Etc...

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices pratiques.
Réflexions sur des cas concrets.

Droit du travail et droit social
pour non juriste

Législations et techniques du contrat commercial

Public concerné :

Responsable commercial, assistant juridique, responsable juridique...

Objectifs :

Connaître les principes fondamentaux de la technique contractuelle.
Suivre la vie des contrats.
Identifier les zones de risques.
Mesurer les implications commerciales.
Gérer les litiges et difficultés d'interprétation ou d'exécution des contrats.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Le Contrat "Vue d'avion".

Le contrat :

- ▶ La loi des parties.
- ▶ CGV et CGA.
- ▶ Les obligations contractuelles.
- ▶ La promesse de vente et conditions suspensives.
- ▶ Le conseil du vendeur et ses obligations.
- ▶ Accord ou contrat cadre.

Les Clauses essentielles :

- ▶ Documents et langage contractuel.
- ▶ Date d'entrée et de durée.
- ▶ Renouvellement du contrat.
- ▶ La négociation du prix.
- ▶ Délai de livraison et de règlement.
- ▶ Gestion des transferts de propriété et des risques.
- ▶ La garantie contractuel.
- ▶ La responsabilité.
- ▶ Confidentialité.
- ▶ La soustraction du contrat.
- ▶ le règlement des litiges.

Journée 2 : Du global vers le détail.

L'inexécution du contrats :

- ▶ Procédure.
- ▶ Droits et devoirs.

Les obligations réciproques :

- ▶ Cahier des charges.
- ▶ Obligation de résultat.

Le droit de la concurrence :

- ▶ Transparence tarifaire.
- ▶ Revente à perte.
- ▶ Refus de vendre.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices de mise en pratiques.

La responsabilité civile et pénale du chef d'entreprise

Public concerné :

Responsable et membre des services juridiques, dirigeant et personne susceptible de voir leur responsabilité pénale engagée.

Objectifs :

Connaître les risques encourus par les responsables et cadres dirigeants ainsi que par l'entreprise elle-même.
Pouvoir prévenir ces risques pour ne pas s'exposer à une éventuelle responsabilité pénale.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les conditions de mise en jeu de la responsabilité de l'entreprise et du dirigeant.

Quelle responsabilité ?

- ▶ Responsabilité civile ou pénale.
- ▶ La responsabilité pour ses faits personnels.
- ▶ La responsabilité pour les faits d'autrui.

Les responsabilités du dirigeant dans le cadre des procédures collectives :

- ▶ Les sanctions civiles.
- ▶ Les sanctions pénales.
- ▶ Les sanctions professionnelles.

La responsabilité du chef d'entreprise dans le nouveau Code Pénal :

- ▶ Sa responsabilité pénale pour ses faits personnels.
- ▶ Sa responsabilité pénale du fait d'autrui.

Journée 2 : L'exonération de la responsabilité pénale grâce à la délégation.

La délégation :

- ▶ L'étendue de la délégation.
- ▶ Conditions de la délégation.
- ▶ Effets de la délégation.

La responsabilité fiscale du dirigeant :

- ▶ Quant au contentieux fiscal.
- ▶ Quant au contentieux non fiscal.

L'hypothèse du dirigeant qui s'engage comme caution :

- ▶ Les problèmes juridiques.
- ▶ Les problèmes fiscaux.

Incidence de la loi du 13 Mai 1996 sur la responsabilité du dirigeant :

- ▶ Allègement ou aggravation de sa responsabilité en cas de délit d'imprudence.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices pratiques.
Réflexion sur des cas concrets.

La responsabilité civile et
pénale du chef d'entreprise

Public concerné :

Service RH, Direction juridique, Dirigeant, Directions.

Objectifs :

Identifier les risques de mises en cause de la responsabilité pénale.
Connaître l'évolution de la jurisprudence et en mesurer la portée.
Se préparer à faire face à une poursuite pénale.
Apprendre à élaborer une stratégie de préventions des risques.
Mettre en place des délégations de pouvoir efficaces.

Contenu de la formation :**Journée 1 : Les principaux risques de mise en cause de la responsabilité pénale :**

- ▶ Définition de la responsabilité pénale.
- ▶ Définition des risques.
- ▶ Les risques mis en cause.

Se défendre dans le cadre de poursuites pénales :

- ▶ Gérer la crise judiciaire.
- ▶ Identifier les principaux acteurs et les étapes essentielles de la procédure pénale afin d'organiser efficacement sa défense.
- ▶ La victime, le procureur, l'avocat et la direction juridique.
- ▶ La garde à vue, mise en examen, et contrôle judiciaire.
- ▶ Le procès, les sanctions, le casier, le risque de récidive.

Le comportement à adopter.**Journée 2 : Définir une stratégie de prévention du risque pénal :**

- ▶ Comment limiter la mise en cause de la personne morale et de ses dirigeants ?
- ▶ Les délégations de pouvoirs (mise en place, gestion et suivi, ...).
- ▶ Instaurer « une culture du risque », la cartographie des risques.
- ▶ Déontologie, codes de conduite, charte éthique, règlement...
- ▶ Mettre en place des procédures d'alertes « compliance », « whistle-blowing »...
- ▶ L'assurance et la couverture maximale des risques, les frais de défense.
- ▶ Séance d'échanges avec les participants.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Mises en place d'exercices.

La formation sera fondée sur la feuille de recueil des besoins remises aux stagiaires après validation du projet afin de servir de support aux exercices et répondre aux attentes des stagiaires.

Responsabilité pénale de
l'entreprise

Formation des membres du CSE : Piloter l'instance de représentation des salariés

Public concerné :

Membre d'une DUP, du CE, du CHSCT, DP, Nouveaux élus d'un CSE.

Objectifs :

Comprendre la fonction et l'organisation du CSE, faire de votre CSE un outil de dialogue social dans l'entreprise.

Maîtriser les connaissances nécessaires pour mener à bien les différentes missions d'un élu du CSE.

Connaître les droits, les moyens d'action et les devoirs des membres du CSE.

Sécuriser le fonctionnement de cette instance.

Identifier les possibilités d'adaptation laissées aux entreprises dans la vie de cette instance.

Contenu de la formation :

Journée 1.

Introduction :

- ▶ Contexte du CSE.
- ▶ L'importance de la négociation collective pour la mise en place, la composition et le fonctionnement CSE.

Fonctionnement du CSE en santé, sécurité et conditions de travail.

Analyse du fonctionnement du CSE dans l'entreprise :

- ▶ Repérer les points pouvant être améliorés au sein du CSE.
- ▶ Analyse et bilan sur les missions réalisées par les membres du CSE et/ou confiées aux membres du SSCT, la communication du CSE auprès des salariés, la perception des salariés du CSE, les problématiques rencontrées...

Définition et le rôle du Comité Social et Économique :

- ▶ Comprendre le rôle du CSE.
- ▶ Définition du CSE.
- ▶ Son champ d'action.
- ▶ Les missions du CSE.

Mise en place du Comité social et économique :

- ▶ Connaître les conditions de mise en place du CSE.
- ▶ Les conditions de mise en place du CSE.
- ▶ Sa mise en place.
- ▶ L'impact de la réduction d'effectif sur le CSE.
- ▶ La durée du mandat.
- ▶ Le remplacement d'un titulaire.

Les attributions du CSE :

- ▶ Les fondamentaux du rôle du CSE : l'expression collective et l'intérêt des salariés.
- ▶ Les attributions du CSE dans les entreprises de 1 à 50 salariés.
- ▶ Les attributions du CSE dans les entreprises de 50 à 300 salariés : les attributions d'ordre économique et financière, l'organisation du travail, la formation professionnelle, les réclamations individuelles ou collectives, la santé, sécurité et les conditions, consultation et information du CSE, droits d'alerte, participation aux conseils d'administration ou de surveillance, saisine de l'inspection du travail.
- ▶ La gestion des activités sociales et culturelles : les critères.
- ▶ Les attributions du CSE dans les entreprises de plus de 300 salariés : les commissions.
- ▶ La commission santé sécurité et conditions de travail : attributions, fonctionnement, moyens et le statut des membres.
- ▶ Le recours à l'expertise par le CSE.
- ▶ Le Conseil d'entreprise : pouvoir de négocier.
- ▶ L'accès à l'information, l'utilisation de la base de données économique et sociale (BDES).

Le fonctionnement du CSE :

- ▶ La composition du CSE : la présidence, les titulaires / suppléants, les représentants syndicaux.
- ▶ Les rôles et responsabilités du secrétaire, trésorier et de leurs adjoints.
- ▶ Le règlement intérieur du CSE : les principales clauses à prévoir.

Formation des membres du CSE : Piloter l'instance de représentation des salariés

(suite)

- ▶ Les réunions : périodicité, type de réunions, participants...
- ▶ Convocation.
- ▶ Ordre du jour.
- ▶ Délibérer, décider, donner un avis.
- ▶ Le déroulement pratique des réunions : le rôle du président, des participants, la liberté d'expression.
- ▶ Rédiger et diffuser le PV : les pièges à éviter et la question des informations confidentielles.
- ▶ La communication auprès des salariés (intranet, site internet...).

Journée 2.

Les moyens du CSE :

- ▶ Règles générales de fonctionnement : principe de non-discrimination, mandat et parcours professionnel, exercice du mandat pendant la suspension du contrat de travail.
- ▶ Heures de délégation : les règles d'utilisation et de contestation, les possibilités de cumul et de partage entre titulaires et suppléants, les temps non déduits du crédit d'heures.
- ▶ Recours aux experts.
- ▶ Facultés de prise de contact, déplacements et communication.
- ▶ Moyens financiers : les budgets, leurs gestions et les obligations incombant au CSE.
- ▶ Mise à disposition de locaux.
- ▶ Le panneau d'affichage.
- ▶ Formation des membres.
- ▶ La personnalité morale du CSE.
- ▶ Le délit d'entrave : définition, caractéristiques, sanctions encourues.
- ▶ Améliorer sa communication auprès des salariés, valoriser ses actions.

Le statut du membre du CSE :

- ▶ Les droits et les obligations des membres du CSE.
- ▶ Responsabilité civile ou pénale des personnes physiques ou morales.
- ▶ Protection contre les licenciements et les discriminations : bénéficiaires, procédure, recours.
- ▶ Mise en place d'un plan d'action pour les membres du CSE.

Les actions quotidiennes en santé sécurité et conditions de travail du CSE :

- ▶ Les actions quotidiennes des membres : être à l'écoute des salariés, détecter les risques professionnels, le recueil d'informations, l'analyse des documents de l'entreprise...

Les obligations vis-à-vis du CSE :

- ▶ Accès aux registres.
- ▶ Le document unique d'évaluation des risques professionnels.
- ▶ Avis, consultations, informations auprès du CSE.

Les ressources extérieures au CSE :

- ▶ Les acteurs internes et externes en santé, sécurité au travail.

Le rapport annuel du CSE :

- ▶ Comprendre les données figurant dans le rapport annuel du CSE.
- ▶ Le rapport annuel.
- ▶ Le programme annuel de prévention des risques professionnels.
- ▶ Les indicateurs de sécurité : taux de fréquence, de gravité...

Les actions du CSE :

- ▶ Les visites.
- ▶ Les enquêtes.
- ▶ Le recours à l'expert.
- ▶ La procédure de danger grave et imminent.
- ▶ La procédure d'alerte en cas d'atteinte aux droits des personnes.

La réglementation concernant le CSE :

- ▶ La recherche des textes législatifs et réglementaires.

(suite)

Journée 3.

Hygiène, sécurité et conditions de travail.

L'organisation de la prévention dans l'entreprise :

- ▶ L'organisation de la fonction sécurité dans l'entreprise.
- ▶ Les enjeux de la prévention.

Les valeurs essentielles et les bonnes pratiques de prévention des risques professionnels :

- ▶ Connaître les bonnes pratiques de prévention des risques professionnels.

Les principes généraux de prévention :

- ▶ Le cadre juridique de la prévention des risques professionnels.
- ▶ Le rôle du chef d'établissement.
- ▶ Le rôle du CSE.

L'analyse des accidents et des maladies professionnelles :

- ▶ Accident du travail.
- ▶ Accident de trajet.
- ▶ Maladie professionnelle.
- ▶ Les chiffres et les statistiques de la CARSAT.

Structure et aménagement des locaux de travail :

○ bjectif : connaître les règles d'hygiène et de sécurité des lieux de travail.

- ▶ Sécurité des lieux de travail.
- ▶ Les règles d'hygiène.

Les règles de sécurité :

- ▶ Le registre de sécurité.
- ▶ Les équipements de travail.
- ▶ Les équipements de protection individuels et collectifs.
- ▶ Premiers secours.
- ▶ Substances et préparations dangereuses.
- ▶ La manutention des charges.

Les formations à la sécurité :

- ▶ Les formations à la sécurité.
- ▶ Le CSE et la formation.

Journée 4.

Prévention des risques professionnels.

L'enquête :

- ▶ Pourquoi analyser un accident ou un incident ?
- ▶ Méthodologie.
- ▶ Les outils.
- ▶ La méthode de recherche des causes.

Arbre des causes :

- ▶ Définir l'accident, le danger, le risque, les faits et les interprétations.
- ▶ Méthode de l'arbre des causes.
- ▶ Types de liaisons logiques.
- ▶ Construction de l'arbre des causes : Fait ultime/Qu'a t-il fallu pour/Est-ce nécessaire/Est-ce suffisant ?
- ▶ Mesures de prévention.

Présentation des principaux risques professionnels présents dans l'entreprise :

- ▶ Présentation des principaux risques professionnels dans l'entreprise : risques liés à l'activité physique (port de charges), risques psychosociaux, risques d'accident de plain-pied.
- ▶ D'autres risques professionnels peuvent être abordés en fonction de l'activité de l'entreprise.

(suite)

Journée 5.

Le document unique :

- ▶ Mettre en oeuvre une démarche d'analyse des risques professionnels.
- ▶ Définition du document unique.
- ▶ Le rôle du CSE.
- ▶ Identifier un risque : l'outil d'identification des risques - OIR.
- ▶ Evaluer les risques : la cotation.
- ▶ Document unique.

Pénibilité au travail : le compte professionnel de prévention (C2P) :

- ▶ Connaître la réglementation concernant la pénibilité au travail et le C2P.

Le plan de prévention :

- ▶ Identifier les risques professionnels liés à la coactivité dans le cadre d'une intervention d'une entreprise extérieure.
- ▶ Le plan de prévention.
- ▶ Inspections préalables.
- ▶ Réunions.
- ▶ Information des travailleurs.
- ▶ Les obligations des entreprises.
- ▶ Rôle du CSE et du médecin du travail.

Les visites de locaux :

- ▶ Pourquoi réaliser des visites de locaux ?
- ▶ Méthodologie.
- ▶ Les outils.
- ▶ Les suites à donner aux visites des locaux.

Analyse de poste de travail : acquérir un outil d'analyse.

Auto-diagnostic du CSE :

- ▶ Réaliser un auto-diagnostic du CSE afin d'identifier les points d'améliorations.
- ▶ État des lieux du fonctionnement du CSE.
- ▶ Révision des outils que possède le CSE.
- ▶ Les perspectives d'amélioration et d'évolution de l'instance.
- ▶ La mise en place de solutions correctives.
- ▶ Plan d'action.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et pratiques sous forme d'échanges avec les participants.
Pédagogie basée sur l'alternance d'exemples, d'apports pratiques et théoriques actualisés.
Support de cours formation CSE Comité Social et Economique.

Formation des membres du
CSE : Piloter l'instance de
représentation des salariés

Maitriser la réponse aux appels d'offres dématérialisés

Public concerné :

Toute personne en entreprise désireuse de maîtriser la réponse appels d'offres dématérialisés.
Avoir déjà répondu à un appel d'offres écrit sera un plus...

Objectifs :

Savoir rechercher les publications dématérialisées.
Maîtriser les différentes étapes de la réponse à un appel d'offres dématérialisé.
Assimiler les spécificités de la signature électronique.
Obtenir les bons réflexes pour une dématérialisation maîtrisée.
Savoir déposer en toute sécurité un dossier de réponse électronique.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Trouver les offres et connaître les bons outils.

Appréhender le contexte économique et juridique :

- ▶ Comprendre le processus de dématérialisation des marchés publics.
- ▶ Connaître le cadre juridique de la dématérialisation.

Savoir rechercher les avis d'appels publics à la concurrence :

- ▶ Le sourcing des offres.
- ▶ Les plateformes de dématérialisation.

Étude de cas : Rechercher des AAPC, retirer des dossiers de consultation des entreprises, s'inscrire sur différentes plateformes.

Journée 2 : Savoir répondre.

Savoir répondre par voie dématérialisée :

- ▶ La signature électronique et son certificat.
- ▶ Les formats et procédures à respecter.
- ▶ L'organisation à mettre en place.
- ▶ Maîtriser les procédures et les protocoles de passation des marchés publics dématérialisés sur les principaux profils acheteurs.

Étude de cas : Simulations en ligne et exercices sur cas concrets.

Méthodes d'intervention :

Apports de théorie et de pratique, exercices et simulation en ligne.

Maitriser la réponse aux
appels d'offres dématérialisés

La conception du Mémoire Technique en Marché Public

Public concerné :

Dirigeant, salarié d'entreprises candidates aux marchés publics.

Pré requis : connaître l'environnement réglementaire des marchés publics.

Objectifs :

Optimiser la rédaction du mémoire technique par l'acquisition d'une méthode rédactionnelle permettant de valoriser son offre.

Contenu de la formation :

Accueil des participants, recueil des attentes, présentation de la journée.

L'exploitation du dossier de consultation et de la publicité.

L'expression du besoin de l'acheteur.

Le cadre imposé ou libre pour la réponse :

- ▶ Comment bâtir son plan de réponse en fonction de l'analyse du dossier de consultation.
- ▶ L'exploitation des critères de choix et de leur pondération.
- ▶ Faut-il interroger l'acheteur, comment et pourquoi le faire.

Le mémoire technique :

- ▶ Son contenu : libre ou imposé ?
- ▶ Proposition de méthodologie.
- ▶ Préconisations de rédaction.
- ▶ Préconisations d'optimisation : comment le rendre attractif, lisible et pertinent.
- ▶ Peut-on ou pas bâtir un dossier type.
- ▶ Les pièges à éviter.
- ▶ Les astuces, les plus.
- ▶ Les cas de non conformité.
- ▶ La présentation des variantes : quand, comment en présenter ?
- ▶ La présentation du groupement momentané d'entreprise.

Atelier rédactionnel :

- ▶ Conclusion de la journée par un atelier rédactionnel pendant lequel chaque participant travaillera sur l'amélioration de son propre mémoire (qu'il aura apporté).

Restitution des échanges.

Évaluation et clôture.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques, Échanges, Retours d'expérience, Études de cas, supports de cours.

Public concerné :

Acheteurs, cadres, comptables, toute personne souhaitant comprendre le fonctionnement des marchés à tranches.

Objectifs :

Maîtriser les règles et le mode de fonctionnement des marchés fractionnés. Identifier les clauses clés liées aux marchés fractionnés.

Appréhender les règles d'exécution des marchés fractionnés.

Contenu de la formation :**Rappel sur les types de marchés publics :**

- ▶ Les marchés publics de travaux.
- ▶ Les marchés publics de fournitures.
- ▶ Les marchés publics de services.
- ▶ Les marchés publics mixtes.
- ▶ Les marchés fractionnés et les accords-cadres.

Situer le cadre réglementaire des marchés fractionnés :

- ▶ Définir les différents marchés fractionnés.
- ▶ Les marchés à bons de commande.
- ▶ Les marchés fractionnés à tranche.

Caractériser les marchés à bons de commande et à tranches :

- ▶ Les marchés à bons de commande.
- ▶ Le point de vue juridique et possibilités de l'acheteur public.
- ▶ Les implications pratiques et financières pour l'entreprise.
- ▶ L'imprécision du besoin.
- ▶ La combinaison des deux types de marchés.
- ▶ Les écueils à éviter.
- ▶ La qualification des marchés à bons de commande en Accords-cadres au niveau communautaire.

L'impact des marchés fractionnés sur le choix des procédures de passation :

- ▶ Comprendre les procédures de passation et leurs implications pour les candidats :
 - Les principes fondamentaux de la commande publique.
 - Soumission de tous les marchés aux principes fondamentaux.
 - Les implications pratiques et juridiques des principes fondamentaux.
 - Le principe de libre accès.
 - Le principe de transparence.
 - Le principe d'égalité de traitement.
 - Les grandes étapes d'une procédure de passation.
 - Le schéma d'une procédure type.
 - La définition des besoins.
- ▶ Le choix du marché et la procédure de passation.
- ▶ La computation des seuils : en fonction de la durée, des lots/tranches et du minimum/maximum mis en oeuvre.

La passation des marchés fractionnés :

- ▶ Les règles particulières.
- ▶ L'évaluation des marchés publics de travaux.
- ▶ L'évaluation des marchés publics de fournitures et de services.
- ▶ Les marchés allotis.
- ▶ Les marchés fractionnés (les marchés à tranche conditionnelle, les accords-cadres et les systèmes d'acquisition dynamiques).
- ▶ Les procédures adaptées pour les petits marchés (et la notion de procédure adaptée).
- ▶ L'origine communautaire.
- ▶ La définition des procédures adaptées.
- ▶ La procédure de passation des MAPA.
- ▶ Les différentes procédures formalisées pour les gros marchés.

(suite)

- ▶ L'appel d'offres ouvert et restreint.
- ▶ Les accords-cadres.
- ▶ Le dialogue compétitif.
- ▶ Le concours de maîtrise d'oeuvre.

L'impact des marchés fractionnés sur les clauses de pièces des marchés :

- ▶ Mettre en oeuvre les marchés à bons de commande :
 - Les marchés avec minimum et sans maximum et inversement.
 - Le droit exécutif.
 - Le bon de commande et son obligation d'exécution.
 - L'exécution en dehors de la période de validité du marché.
 - La forme et le contenu du bon de commande.
 - La durée des marchés et leur reconduction.
 - Les marchés en mono ou multi-attribution et les modalités d'affectation des bons de commande.
 - La notion de besoins occasionnels de faible montant pour les marchés à bons de commande et les accords-cadres.
 - La particularité des petits lots.
- ▶ Mettre en oeuvre les marchés fractionnés à tranches :
 - Le cas de recours aux marchés à tranches.
 - La détermination des tranches et les modalités de leurs affermisements.
 - Les délais de dédit et d'attente et les indemnités afférentes.
 - La rédaction de l'avis d'appel public à concurrence intégrant les marchés fractionnés.

L'exécution des marchés fractionnés :

- ▶ Les marchés à bons de commande :
 - L'émission des bons de commande.
 - L'exécution partielle.
 - L'exécution définitive.
 - La réception partielle par bon de commande.
 - La réception définitive.
- ▶ La gestion financière des bons de commande :
 - La gestion des prix dans les marchés fractionnés.
 - Les prix forfaitaires et les prix unitaires.
 - Les prix fermes, l'actualisation des prix et la révision.
 - Les avances.
 - La retenue de garantie ou la caution.
 - Les décomptes et les acomptes.
 - L'émission de bons de commande en fin de marché.
- ▶ Les marchés à tranches :
 - Les marchés à tranches conditionnelles
 - Les implications pratiques et financières pour l'entreprise.
 - Le lancement des tranches conditionnelles.
 - Mettre en oeuvre la multi attribution.
 - Le séquençage de l'attribution des commandes entre attributaires.
 - Les avantages de la multi attribution par rapport à l'Accord-cadre.
 - Les marchés à bons de commande comme support de l'exécution des Accords-cadres.
 - La durée d'exécution des marchés pendant la validité des Accords-cadres.
 - Possibilité de passer commande hors marché.
 - Les Accords-cadres comme solution de substitution aux lots identiques.
 - Le marché alloti et le marché global.
 - Définition de l'allotissement.
 - L'ensemble des prestations.
 - L'implication juridique de l'allotissement.
 - Les implications techniques et financières pour l'entreprise.

Le financement du marché

Les Marchés Fractionnés

(suite)

- ▶ La signature du marché et son financement
- ▶ Signature et notification du marché
- ▶ La mise au point du marché
- ▶ La procédure d'appel d'offres
- ▶ Prévision du code des marchés publics
- ▶ Les autres procédures de passation.
- ▶ La signature du marché par l'acheteur, ce qu'il faut vérifier.
- ▶ La notification du marché.
- ▶ Les aspects financiers et le financement des marchés publics.
- ▶ Cession ou nantissement de créances contractuelles.

Méthodes d'intervention :

La formation respecte une progression pédagogique et agit sur les trois niveaux d'apprentissage : savoir, savoir-faire et motivation.

Apports théoriques,

Exercices pratiques et/ou études de cas utilisant des méthodes d'animation actives.

Les Marchés Fractionnés

Les marchés à procédure adaptée

Public concerné :

Responsables de services achats, acheteurs, rédacteurs, techniciens, agents chargés des procédures de marchés ou des achats non formalisés...

Pré-requis :

Il est recommandé d'avoir des connaissances sur le fonctionnement des marchés publics pour suivre la formation MAPA.

Objectifs :

Savoir apprécier correctement les seuils.

Comprendre les enjeux et la nécessité d'un recensement des besoins et savoir comment le réaliser.

Maîtriser les possibilités d'utilisation des MAPA et en connaître les avantages et les inconvénients.

Être capable de rédiger correctement les clauses contractuelles.

Savoir mener l'ensemble des procédures.

Contenu de la formation :

Les principes généraux applicables aux MAPA (art. 28) :

- ▶ Définition et principes applicables aux MAPA.
- ▶ Dans quel cas peut-on y recourir ?
- ▶ Liberté contractuelle et responsabilité du pouvoir adjudicateur.
- ▶ Qui a la compétence pour l'attribution des MAPA ?

Le recensement des besoins :

- ▶ Comment organiser le recueil des besoins ?
- ▶ Comment définir le niveau de prise en compte de chaque besoin ?

Les règles d'appréciation des seuils :

- ▶ Les différents seuils de l'art. 26
- ▶ Les modalités d'appréciation des seuils
 - Travaux : la notion d'ouvrage et d'opération
 - Fournitures et services : les prestations homogènes

Utilité d'une nomenclature interne :

- ▶ Les incidences de l'allotissement
- ▶ Gestion des " petits lots " et autres dérogations

Les principes généraux des procédures formalisées applicables aux MAPA (art. 28) :

- ▶ Critères permettant de fixer les modalités de passation.
- ▶ " L'inspiration " des procédures formalisées.
- ▶ Cas permettant de passer les marchés sans publicité ni mise en concurrence préalables.
- ▶ Les accords-cadres en dessous des seuils formalisés :
 - Principe d'un accord cadre.
 - Modalités de mise en oeuvre.
 - Exécution du marché.

Organisation de la publicité :

- ▶ Les prescriptions de l'art. 40 en fonction des montants.
- ▶ La jurisprudence en matière de publicité et ses enseignements.
- ▶ Comment fixer les modalités d'une publicité "adaptée" entre 4 000 ? et 90 000 ?
- ▶ Modalités d'avis, contenu des publicités et liaison BOAMP.
- ▶ Recommandations du 24 juillet 2006 de la Commission européenne.

Spécificités des procédures selon le type de MAPA :

- ▶ Les MAPA classiques en fonction de leur nature et leur montant.
- ▶ Les MAPA de l'art. 30.
- ▶ Les MAPA pour les " petits lots " des marchés formalisés.
- ▶ Les cas d'utilisation.

Les marchés à procédure
adaptée

Les marchés à procédure adaptée

(suite)

- ▶ Les conditions de mise en oeuvre.

Le processus de commande :

- ▶ La démarche en 3 phases : mise en concurrence, analyse des offres, négociation.
- ▶ Le processus complémentaire en cas d'accord-cadre mono ou multitulaires
- ▶ Les modalités de rédaction des MAPA.
- ▶ La signature et la notification des MAPA.
- ▶ L'information des candidats non retenus.

Les nouveautés et spécificités d'exécution des MAPA :

- ▶ Nouveautés introduites par le Code 2006/2009 en matière financière.
- ▶ Les marchés complémentaires.
- ▶ Rappel des autres éléments d'exécution (en fonction des besoins des stagiaires).
- ▶ Jurisprudence (Conseil d'Etat et Cour de Cassation).

Méthodes d'intervention :

Présentation sous PowerPoint.

Échanges d'expérience.

Alternance d'exemples, de questions-réponses et d'identification des problèmes intégrant de courtes périodes magistrales.

Exercices et cas pratiques.

Support de cours formation mapa.

Évaluation des acquis en fin de formation.

Les marchés à procédure
adaptée

Langues



Formation pratique du téléphone en langue étrangère

Public concerné :

Personne désirant améliorer sa maîtrise d'une langue étrangère afin de pouvoir tenir une conversation téléphonique.

Objectifs :

Apports de renforts linguistiques et techniques de façon à vaincre l'appréhension et être opérationnel au téléphone.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Reconnaissance et Traitement.

Reconnaître le type de message :

- ▶ Repérer l'intonation de la phrase.
- ▶ Analyser le type de question.
- ▶ Mécanismes à acquérir.
- ▶ Épeler des mots, noms, dates, heures.

Traitement d'un appel simple :

- ▶ Formules de salutation.
- ▶ On vous demande de patienter.
- ▶ Obtenir votre correspondant.
- ▶ Mots clés.
- ▶ Se présenter ou laisser un message.
- ▶ Que faire face à un répondeur ?

Journée 2 : Fluidité des échanges et contenu.

Les étapes de la conversation téléphonique :

- ▶ Faire des réservations.
- ▶ Confirmer ou changer une réservation.
- ▶ Passer une commande.
- ▶ Prendre un rendez-vous.
- ▶ Confirmer.
- ▶ Annuler ou modifier un rendez-vous.
- ▶ Demander des renseignements.
- ▶ Régler un problème.
- ▶ Se plaindre.
- ▶ Regrets.
- ▶ Réponses négatives.
- ▶ Fin de communication.

Méthodes d'intervention :

Mises en situation.

Jeux de rôle.

Exercices pratiques.

Formation pratique du
téléphone en langue
étrangère

Rédaction des écrits en langue étrangère

Public concerné :

Personne désirant améliorer sa maîtrise d'une langue étrangère écrite.

Objectifs :

Se familiariser avec la langue des affaires et la correspondance commerciale.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Codes et structures des écrits.

Lettres types en langue étrangère :

- ▶ Formats.
- ▶ Dates.
- ▶ Chiffres.
- ▶ Objet de la lettre.
- ▶ Syntaxe.
- ▶ Techniques de communication écrite utiles au rédacteur.
- ▶ Mots de liaison.
- ▶ Salutations.

Journée 2 : Entraînement et personnalisation.

Rédaction des courriers :

- ▶ Présenter une entreprise.
- ▶ Demander des brochures
- ▶ Passer une commande.
- ▶ Envoyer un mailing.
- ▶ Se plaindre.
- ▶ Réserver une chambre.
- ▶ Confirmer une réservation.

Donner une note personnelle à ses courriers :

- ▶ Utiliser au mieux les techniques de communication.
- ▶ Travailler les structures idiomatiques, le discours indirect, le passif.

Méthodes d'intervention :

Exercices pratiques.

Rédaction des écrits en langue
étrangère

Prendre la parole en public en langue étrangère

Public concerné :

Toute personne désirant parfaire sa maîtrise d'une langue étrangère dans le cadre de son activité professionnelle (Anglais, Allemand, Espagnol, Italien, Russe...).

Objectifs :

Se sentir plus à l'aise avec la langue des affaires et la communication commerciale.
Améliorer sa prise de parole en public en langue étrangère.
Être percutant lors d'interventions en langue étrangère.
Maîtriser la syntaxe et repérer les différentes sonorités en langue étrangère.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les spécificités de la prise de parole en langue étrangère.

Intervenir dans une autre langue que sa langue maternelle :

- ▶ Les spécificités « transculturelles ».
- ▶ La structure des interventions devant un public international.

Préparer son intervention :

- ▶ Connaître son auditoire et ses spécificités.
- ▶ Identifier les contraintes : temps, espace...
- ▶ Penser en langue étrangère.

Structurer son intervention :

- ▶ Clarifier l'objectif de l'intervention.
- ▶ Élaborer des messages « clé ».
- ▶ Choisir un type d'exposé et l'adapter à l'objectif.
- ▶ Préparer une introduction motivante.

Journée 2 : Gagner en aisance Orale.

S'appropriier les expressions idiomatiques :

- ▶ Les débuts de phrases.
- ▶ Les reformulations.
- ▶ Intervention face à un public.
- ▶ L'importance de la forme par rapport au contenu.
- ▶ Utiliser le langage efficace : les expressions et les mots parasites.
- ▶ Les subtilités de la langue et les « faux amis ».
- ▶ Le non verbal et la gestuelle face à un public international.
- ▶ Savoir maintenir l'attention de son auditoire.

Animer un débat :

- ▶ Comment inciter à la participation ?
- ▶ Poser des bonnes questions.
- ▶ Oser et savoir faire répéter les questions et répondre aux objections.
- ▶ Se sortir d'une passe difficile et rebondir.

Méthodes d'intervention :

Mises en situation.

Un test d'évaluation permettra de connaître votre niveau afin de mieux adapter la formation.

Prendre la parole en public en
langue étrangère

Formation et Certification à l'Anglais Professionnel (TOEIC, PIPLETT FLEX...)

Public concerné :

Toute personne souhaitant s'améliorer en Langue Anglaise, pratiquer, gagner en fluidité et se préparer efficacement aux TOEIC®, PIPLETT FLEX® et/ou autres tests linguistiques professionnels.

Objectifs :

Se préparer efficacement afin d'obtenir le meilleur score possible au test visé.
Établir une stratégie de passage de l'examen en fonction de ses forces et faiblesses.
Identifier ses points d'amélioration et s'entraîner de manière optimale.
Maîtriser les points essentiels de grammaire et de conjugaison.
Enrichir son vocabulaire.
Améliorer sa compréhension orale.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Présentation détaillée de l'examen et premier entraînement.

Présentation générale du test et de ses objectifs.

- ▶ Découpage détaillé du test : partie écrite/partie orale.
- ▶ Stratégie de réponse et conseil de gestion du temps.
- ▶ Fixations d'objectifs de progression et de score à atteindre pour chaque participant.

Test initial complet en temps réel, première correction complète et détaillée.

Préparation de la partie compréhension et pratique à l'Oral :

- ▶ Reconnaissance du vocabulaire spécifique : business, management, travel, entertainment...
- ▶ Amélioration de la compréhension orale.
- ▶ Reconnaissance et compréhension des principaux accents anglais et américains.
- ▶ Identification des éléments-repères d'une photo, association au vocabulaire correspondant.
- ▶ Corrections ciblées en fonction des objectifs de chaque participant, recommandations individuelles.

Mini-tests ciblés sur les besoins des participants, corrections détaillées.

Journée 2 : Préparation de la partie rédaction et compréhension écrite.

Rappels de grammaire et remise à niveau :

- ▶ Les principales règles, la conjugaison, les principaux temps...
- ▶ Les expressions idiomatiques, les faux-amis...
- ▶ Identification des éléments-clés d'un texte, association au vocabulaire correspondant.
- ▶ Corrections ciblées en fonction des objectifs de chaque participant, recommandations individuelles.

Mini-tests ciblés sur les besoins des participants, correction détaillée. Exercices pratiques de validation des principales règles de grammaire et de conjugaison.

Journée 3 : Préparation à l'Examen.

Révision générale :

- ▶ Retour sur les points de vigilance.
- ▶ Entraînement, test final et correction détaillée.
- ▶ Retours sur les points qui peuvent encore être améliorés, adaptation aux besoins de chacun.
- ▶ Bilan des progrès réalisés.
- ▶ Conseils et stratégie de révision avant l'examen.

Test complet en temps réel, correction complète et détaillée.

Méthodes d'intervention :

Ce parcours intensif vous permettra de vous préparer efficacement à la pratique de la langue Anglaise et à la passation d'une certification en vue d'y obtenir le meilleur score possible. Il vous montrera comment établir une stratégie de passage de l'examen, en fonction de vos forces et faiblesses, et à vous entraîner de façon optimale. Il vous permettra en outre un meilleur niveau de pratique de la Langue anglaise et un renforcement de vos connaissances linguistiques.

Formation et Certification à
l'Anglais Professionnel (TOEIC,
PIPLETT FLEX...)

Public concerné :

Toute personne non-francophones qui souhaite améliorer sa compréhension et son expression en français.

Objectifs :

Maîtriser la langue française dans son environnement de travail.

Développer ses connaissances à l'écrit et à l'oral.

S'entraîner à la compréhension et à l'expression.

Contenu de la formation :

Journées de 1 à 10 : Adaptation des contenus à partir des situations professionnelles des stagiaires, des outils utilisés en situation de travail et de la progression de chacun.

Révision et approfondissement des compétences de base en langue française :

- ▶ Approfondissement des connaissances lexicales et grammaticales.
- ▶ Entraînement à la compréhension et à l'expression écrite et orale en lien avec la mission ou le poste.
- ▶ Sensibilisation aux différences culturelles.

Introduction au FLE : apprendre les bases de la communication écrite :

- ▶ Mise au point sur l'expression écrite française
- ▶ Exprimer son identité personnelle et familiale, donner de ses nouvelles
- ▶ Remplir des documents
- ▶ Noter une information de type factuel (date, heure, lieu?) dans un texte
- ▶ Utiliser les normes de présentation et formules de politesse
- ▶ Organiser les paragraphes et exprimer une progression dans un texte (d'abord, puis')
- ▶ Correspondre pour exprimer son accord, son refus, réclamer, remercier, donner des renseignements de façon minimale

Améliorer la compréhension écrite :

- ▶ Identifier les différents écrits de la vie quotidienne.
- ▶ Lire les consignes des documents administratifs.
- ▶ Rechercher une information de type factuel (date, heure, lieu?) dans un texte.

Maîtriser les bases de la communication orale en français :

- ▶ Pratique de l'expression orale : production courte, simple, entre 2 interlocuteurs.
- ▶ Entrer en contact, maintenir le contact, prendre congé.
- ▶ Informer, s'informer sur l'identité personnelle et familiale.
- ▶ Informer, s'informer à propos d'indicateurs temporels.
- ▶ Informer, s'informer à propos d'indicateurs spatiaux.
- ▶ Demander un renseignement, accepter, refuser, réclamer, remercier?

Améliorer sa compréhension orale :

- ▶ Trouver des informations simples dans un document sonore : identifier l'émetteur, l'objet du message, la date, l'heure, le lieu.
- ▶ Comprendre l'essentiel d'un message oral de la vie quotidienne, avec un nombre limité d'informations.

Méthodes d'intervention :

Échanges.

Théorie.

Pratiques.

Exercices.

Tests.

Informatique



Windows et Pack : opérationnel

Public concerné :

Etre capable d'utiliser un micro-ordinateur et ses périphériques (souris et clavier).
La connaissance des notions de base concernant le fonctionnement d'un système d'exploitation.

Objectifs :

Etre en mesure de créer, modifier, organiser et envoyer des documents informatiques.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Environnement Windows.

Microsoft Windows :

- ▶ Utiliser l'espace de travail (bureau, menu démarrer et barre des tâches)...
- ▶ Accéder aux informations grâce au poste de travail et à l'explorateur de fichiers.
- ▶ Gérer et organiser ses fichiers et dossiers.
- ▶ Rechercher des fichiers.

Journée 2 : Word et Excel.

Microsoft Word :

- ▶ Créer, ouvrir, enregistrer et imprimer un document Word.
- ▶ Mettre en forme les caractères et les paragraphes.
- ▶ Utiliser les listes à puces et les listes numérotées.
- ▶ Sélectionner, dupliquer et déplacer du texte.
- ▶ Modifier la mise en page d'un document.
- ▶ Créer et modifier les en-têtes et pieds de page.
- ▶ Concevoir et mettre en forme des tableaux.
- ▶ Insérer et gérer des images.

Microsoft Excel :

- ▶ Créer, ouvrir, enregistrer et imprimer un document Excel.
- ▶ Concevoir un tableau Excel.
- ▶ Gérer un classeur Excel.
- ▶ Automatiser la saisie et les calculs avec Excel.

Journée 3 : Powerpoint et Outlook.

Microsoft PowerPoint :

- ▶ Élaborer une présentation.
- ▶ Enrichir les diapositives d'une présentation.
- ▶ Utiliser les effets de transition et d'animation.
- ▶ Préparer et utiliser un diaporama au cours d'une présentation.

Microsoft Outlook :

- ▶ Configurer un compte de messagerie.
- ▶ Consulter la boîte de réception.
- ▶ Créer, rédiger et envoyer un mail.
- ▶ Répondre et transférer un mail.
- ▶ Envoyer un document par mail.
- ▶ Gérer et organiser ses contacts.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices pratiques.

Windows et Pack :
opérationnel

Windows et Pack : perfectionnement

Public concerné :

Toute personne souhaitant acquérir une expérience plus approfondie des outils de bureautique les plus répandus.

Objectifs :

Etre en mesure d'exploiter pleinement et de manière autonome les outils informatiques utilisés dans un cadre professionnel.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Environnement Windows, Word et Excel.

Microsoft Windows :

- ▶ Gérer et organiser ses dossiers et fichiers de manière optimale.
- ▶ Gérer le poste informatique en toute autonomie.
- ▶ Être en mesure de surmonter les incidents techniques courants.
- ▶ Utiliser les ressources partagées d'un réseau informatique.

Microsoft Word :

- ▶ Utiliser les tableaux pour la mise en page de documents.
- ▶ Créer, modifier et appliquer des styles de mise en forme automatique.
- ▶ Générer une table des matières à partir des titres d'un document.
- ▶ Définir et utiliser des insertions automatiques.
- ▶ Insérer et lier le contenu d'un autre document Word.
- ▶ Réaliser un publipostage.

Microsoft Excel :

- ▶ Automatiser la saisie et les calculs.
- ▶ Visualiser les données à l'aide de graphiques.
- ▶ Lier des feuilles de calcul.
- ▶ Maîtriser les références de cellules.
- ▶ Utiliser les expressions conditionnelles.

Journée 2 : Outlook.

Microsoft Outlook :

- ▶ Maîtriser les bases d'Outlook.
- ▶ Gérer sa messagerie.
- ▶ Gérer et organiser des dossiers.
- ▶ Automatiser l'organisation des mails grâce aux règles de messages.
- ▶ Gérer un calendrier et des rendez-vous.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices pratiques.

Windows et Pack :
perfectionnement

Public concerné :

Toute personne souhaitant se familiariser avec le logiciel Word.

Objectifs :

Acquérir les savoirs essentiels pour concevoir facilement des documents et courriers avec Word.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Prise en main.

Démarrer avec Word :

- ▶ Ouvrir un nouveau document.
- ▶ Ouvrir, enregistrer et fermer un document existant.
- ▶ Apprendre à utiliser la barre d'état, la barre d'outils et les options d'affichage.

Concevoir un document :

- ▶ Saisir, modifier et déplacer un texte.
- ▶ Supprimer une zone de texte.
- ▶ Utiliser les fonctions copier/coller et couper/coller.

Mise en forme d'un document :

- ▶ Définir la police, le style et les autres attributs d'un texte,
- ▶ Choisir les options d'un paragraphe : alignement, retrait, espacement, interligne.
- ▶ Insérer des listes à puces ou numéros.
- ▶ Copier/coller une mise en forme.
- ▶ Utiliser les mises en forme automatiques.

Journée 2 : Outils complémentaires.

Création d'un tableau :

- ▶ Concevoir un tableau et y saisir un texte,
- ▶ Redimensionner un tableau,
- ▶ Insérer, déplacer ou supprimer une ligne ou une colonne,
- ▶ Définir la mise en forme et l'habillage.

Affiner la présentation du document :

- ▶ Insérer une pagination et/ou une numérotation de pages.
- ▶ Insérer en-têtes et pieds de page.
- ▶ Corriger son document à l'aide des outils Microsoft Word.

Mettre en page un document et l'imprimer :

- ▶ Définir les options de mise en page : marges, orientation du document (portrait ou paysage), numérotation des pages, bordures, etc.
- ▶ Utiliser le mode "aperçu avant impression".

Méthodes d'intervention :

Après une présentation théorique, mettre en application sous forme d'exercices les différentes fonctions évoquées dans le logiciel Word.

Word : perfectionnement

Public concerné :

Toute personne souhaitant se perfectionner avec le logiciel Word.

Objectifs :

Se perfectionner dans la maîtrise du logiciel Word.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Fonctions classiques et avancées.

Reprise des fondamentaux :

- ▶ Mode affichage écran.
- ▶ Sélection, déplacement.
- ▶ Gestion courante des documents (ouverture, enregistrement, fermeture, etc.).

Formatage (mise en forme des documents) :

- ▶ Police, tailles, attributs de caractère.
- ▶ Couper, copier, coller.
- ▶ Listes à puces.
- ▶ Paragraphes : alignement, retrait, espacement, interlignage.
- ▶ Bordures et trames.

Formatage avancé :

- ▶ Retraits de paragraphe.
- ▶ La tabulation : utilisation du menu et de la règle.
- ▶ Mise en page : marges, format papier, disposition.
- ▶ En-têtes et pieds de page.
- ▶ Insertion des caractères spéciaux.
- ▶ Fonctions d'impression.

Éditions, corrections et vérifications :

- ▶ Outil de correction automatique,
- ▶ Utilisation des insertions automatiques existantes.
- ▶ Correction orthographique.
- ▶ Recherche et remplacement du texte.
- ▶ Correction orthographique et grammaticale.
- ▶ Recherche des synonymes.
- ▶ Statistiques.
- ▶ Synthèse automatique.
- ▶ Le presse-papier.

Journée 2 : La mise en forme et les modèles.

Styles :

- ▶ Créer un style basé sur une mise en forme existante.
- ▶ Créer un style sans exemple de mise en forme.
- ▶ Appliquer un style.
- ▶ Modifier un style.
- ▶ Remplacer un style par un autre.
- ▶ Supprimer un style.

Modèles :

- ▶ Créer un modèle basé sur un modèle existant.
- ▶ Créer un modèle basé sur un document existant.
- ▶ Modifier un modèle de document.

Publipostage :

- ▶ Qu'est-ce qu'un publipostage ?

Word : perfectionnement

(suite)

- ▶ Créer un publipostage (notions).

Méthodes d'intervention :

- Apports théoriques.
- Exercices pratiques.

Word : perfectionnement

Public concerné :

Toute personne souhaitant s'initier au logiciel Excel.

Objectifs :

Acquérir les savoirs essentiels pour concevoir facilement des documents, tableaux et calculs sur des données avec Excel.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Mise en main.

Excel dans l'environnement Windows et le Pack Office.

Saisie de textes et de nombres, corrections et suppressions.

Copies et déplacements.

Calculs simples et corrections.

Automatiser la saisie et les calculs :

- ▶ Automatiser la saisie de suites d'éléments (nombres, dates, mois, jours, etc.).
- ▶ Appréhender la notion de formule.
- ▶ Effectuer des statistiques (fonctions Somme, Moyenne, etc.).
- ▶ Effectuer des opérations arithmétiques de base (additions, multiplications, etc.).
- ▶ Utiliser les références (élémentaires) de cellules.

Mise en forme des nombres, des textes et du tableau.

Utilisation de formats de tableaux prédéfinis.

Visualiser les données à l'aide de graphiques :

- ▶ Créer des graphiques à partir de tableaux.
- ▶ Modifier la présentation des graphiques (courbes, histogrammes, secteurs, etc.).
- ▶ Personnaliser les graphiques (titres, légendes, etc.).
- ▶ Gérer et organiser les séries.

Paramétrage de l'impression.

Journée 2 : Calculs et bases de données...

Faire des calculs à partir de données externes ou d'autres classeurs.

Lier des feuilles de calcul :

- ▶ Créer des liaisons dynamiques (copier/coller avec liaison).
- ▶ Créer des tableaux de synthèse.

Savoir créer et utiliser une base de données Excel.

Exporter un tableau ou graphique dans d'autres logiciels du Pack Office (Word, PowerPoint).

Envoyer un document par e-mail.

Savoir utiliser des modèles.

Mise en page évoluée.

Méthodes d'intervention :

Après une présentation théorique, mettre en application sous forme d'exercices les différentes fonctions évoquées dans le logiciel Excel.

Public concerné :

Toute personne souhaitant se perfectionner avec le logiciel Excel.

Objectifs :

Acquérir les savoir-faire pour se perfectionner dans la mise en forme de ses documents, tableaux et calculs sur des données avec Excel.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Rappel des bases d'Excel et aller plus loin.

Maîtriser complètement les fonctions de bases/Concevoir un tableau/Gérer un classeur :

- ▶ Automatiser la saisie et les calculs :
 - Automatiser la saisie de suites d'éléments (nombres, dates, mois, jours, etc.).
 - Appréhender la notion de formule.
 - Effectuer des statistiques (fonctions Somme, Moyenne, etc.).
 - Effectuer des opérations arithmétiques de base (additions, multiplications, etc.).
 - Utiliser les références (élémentaires) de cellules.
 - Visualiser les données à l'aide de graphiques :
 - Créer des graphiques à partir de tableaux.
 - Modifier la présentation des graphiques (courbes, histogrammes, secteurs, etc.).
 - Personnaliser les graphiques (titres, légendes, etc.).
 - Gérer et organiser les séries.

Les tableaux croisés dynamiques :

- ▶ Créer/supprimer un tableau croisé dynamique,
- ▶ Ajouter/supprimer un champ dans un tableau croisé dynamique,
- ▶ Réorganiser les champs,
- ▶ Filtrer un tableau croisé dynamique.
- ▶ Lier des feuilles de calcul :
 - Créer des liaisons dynamiques (copier/coller avec liaison).
 - Créer des tableaux de synthèse.

Maîtriser les références de cellules :

- ▶ Appréhender la notion de référence et les différents types de références.
- ▶ Choisir le type de référence le plus approprié les nommer et les utiliser.
- ▶ Utiliser les références externes à une feuille de calcul et à un classeur.

Utiliser les expressions conditionnelles :

- Appréhender la notion d'expression conditionnelle.
- Définir une mise en forme conditionnelle.
- Créer des formules avancées à l'aide des expressions conditionnelles.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices pratiques.

Public concerné :

Tout utilisateur avancé voulant réaliser des applications et traitements complexes sous Excel.

Objectifs :

Utiliser le langage Visual Basic Application (VBA) pour réaliser des applications sous Excel.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Découvrir les macros.

Utiliser l'enregistreur de macros :

- ▶ Créer une macro avec l'enregistreur de macros.
- ▶ Visualiser le code généré dans la fenêtre Visual Basic.
- ▶ Modifier la macro enregistrée dans la fenêtre Visual Basic.
- ▶ Créer une macro globale.

Utiliser différents moyens pour exécuter une macro :

- ▶ Exécuter une macro à partir d'un raccourci clavier.
- ▶ Insérer une icône dans une barre d'outils pour exécuter une macro.
- ▶ Exécuter une macro à partir d'un bouton de commande.

Journée 2 : Les principes de base de la programmation en VBA.

Comprendre les différents concepts :

- ▶ Objet (cellule).
- ▶ Méthode (ouvrir).
- ▶ Propriétés (visible).
- ▶ Connaître les principes de base pour saisir une instruction.

Programmer en VBA :

- ▶ Définir une ou plusieurs conditions en utilisant l'instruction If...Then.
- ▶ Utiliser des variables pour stocker des informations.
- ▶ Déclarer une variable utilisable dans toutes les procédures.
- ▶ Répéter une série d'instruction grâce à la boucle Do While...Loop.
- ▶ Utiliser la boucle For...Next pour répéter une instruction plusieurs fois.
- ▶ Utiliser la boucle For ...Each pour agir sur un ensemble d'objets.
- ▶ Afficher un message avec la fonction MsgBox.
- ▶ Afficher une boîte de dialogue avec la fonction Inputbox.

Journée 3 : Entraînements et personnalisations.

Créer des menus et des barres d'outils personnalisés :

- ▶ Ajouter des commandes à un menu personnalisé.
- ▶ Créer une barre d'outils personnalisée et l'attacher au classeur.

Créer un formulaire :

- ▶ Créer un formulaire (boîte de dialogue) et modifier ses propriétés.
- ▶ Insérer différents objets dans le formulaire.
- ▶ Modifier les propriétés des différents objets (nom, couleur...).
- ▶ Définir l'ordre des tabulations.
- ▶ Affecter une macro à un objet du formulaire.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Powerpoint : opérationnel

Public concerné :

Toute personne souhaitant s'initier au logiciel PowerPoint.

Objectifs :

Après une présentation théorique, mettre en application sous forme d'exercices les différentes fonctions évoquées dans le logiciel PowerPoint.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les grandes fonctions.

Concevoir une présentation efficace :

- ▶ Les règles d'or et les pièges à éviter.
- ▶ Appréhender les différents types de supports et leurs différences.

Maîtriser les fonctions de base :

- ▶ Créer et enregistrer un document.
- ▶ Ouvrir un document existant.
- ▶ Contrôler l'aperçu d'un document avant impression.
- ▶ Imprimer un document.

Élaborer une présentation :

- ▶ Utiliser les modèles de conception existants.
- ▶ Utiliser les modèles de mise en page de diapositives.
- ▶ Modifier le texte des espaces réservés.
- ▶ Mettre en forme le texte (police, alignements, bordures, etc.).
- ▶ Utiliser l'explorateur de diapositives et les différents modes d'affichage.
- ▶ Gérer et organiser les diapositives (ajout, suppression, copie et déplacement).

Journée 2 : Dynamiser ses présentations.

Enrichir les diapositives d'une présentation :

- ▶ Utiliser les bibliothèques d'images de Microsoft (images clipart).
- ▶ Choisir et insérer des images à partir de fichiers.
- ▶ Insérer des éléments de présentation (graphiques, organigrammes, tableaux, etc.).
- ▶ Positionner, aligner et répartir les différents éléments d'une diapositive.

Utiliser les effets de transition et d'animation :

- ▶ Créer un effet de transition d'une diapositive à l'autre.
- ▶ Créer un effet d'animation sur les textes et les objets.
- ▶ Insérer des effets sonores.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices pratiques.

Powerpoint : perfectionnement

Public concerné :

Toute personne souhaitant se perfectionner avec le logiciel PowerPoint.

Objectifs :

Après quelques rappels, se perfectionner dans l'utilisation du logiciel sous forme d'exercices.

Contenu de la formation :

Utiliser les effets de transition et d'animation :

- ▶ Créer un effet de transition d'une diapositive à l'autre.
- ▶ Créer un effet d'animation sur les textes et les objets.
- ▶ Insérer des effets sonores.

Préparer et utiliser un diaporama au cours d'une présentation :

- ▶ Définir l'enchaînement automatique des diapositives.
- ▶ Enregistrement et exportation d'un diaporama.
- ▶ Naviguer entre les diapositives au cours d'une présentation.

Utiliser des assistants et des outils d'automatisation.

Générer le sommaire de la présentation.

Créer et modifier un masque et des modèles.

Insérer des tableaux d'Excel.

Créer, modifier et mettre en forme un objet.

Générer un diaporama.

Journées 2 : Les fonctions complémentaires.

Créer des enchaînements, des transitions et des animations.

Créer des liens dans le diaporama avec d'autres fichiers.

Utiliser la visionneuse.

Mettre en page les diapositives.

Définir les options d'impression.

Comprendre l'utilité du mode plan.

Faire des acquisitions multimédia.

Utiliser et paramétrer des boutons d'action.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Powerpoint :
perfectionnement

Public concerné :

Tout utilisateur ou futur utilisateur d'Office 365.

Objectifs :

Comprendre comment utiliser Office 365.

Savoir manipuler des documents à travers le Cloud.

Disposer des bases nécessaires pour travailler avec les "Office Web Apps" (Word, Excel, PowerPoint, Outlook).

Être en mesure d'utiliser les fonctions de messagerie instantanée, de partage et d'organisation de réunions à distance.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les fondamentaux.

Démarrer avec Office 365 :

- ▶ Appréhender l'administration des comptes utilisateurs :
 - Paramétrer son profil Office 365.
 - Ajouter des comptes utilisateurs Office 365.
- ▶ Pratiquer Outlook Web App :
 - Accéder à ses mails.
 - Gérer et partager ses contacts, ses tâches, son agenda.

S'initier à Skype Entreprise :

- ▶ Modifier son indicateur de présence.
- ▶ Dialoguer par messagerie instantanée (tchat)
- ▶ Échanger des fichiers.
- ▶ Effectuer des appels audio et vidéo à un ou plusieurs participants.
- ▶ Partager un document en ligne, un programme, le tableau blanc.
- ▶ Planifier, organiser ou participer à une réunion en ligne.

Journée 2 : Les particularités du Online.

Pratiquer Office Online :

- ▶ Créer et modifier des documents en ligne : Excel, Word, PowerPoint ou OneNote.
- ▶ Partager des fichiers sur OneDrive Entreprise.
- ▶ Co-éditer des documents.

Qu'est ce que SharePoint Online :

- ▶ Naviguer dans le portail SharePoint.
- ▶ Partager des documents au sein d'une bibliothèque.
- ▶ Importer/exporter des fichiers.
- ▶ Communiquer/rester informé grâce à des alertes, des annonces, des flux RSS.
- ▶ Co-gérer des listes : contacts, liens, forums de discussion...
- ▶ Partager un agenda d'équipe.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques,
Exercices Pratiques.

Photoshop : l'essentiel

Public concerné :

Utilisateur professionnel ou particulier souhaitant maîtriser les fonctions principales de Photoshop.

Objectifs :

Maîtriser les principales fonctionnalités de Photoshop.

Savoir effectuer des retouches sur une image.

Concevoir des montages et réaliser des effets grâce aux calques et aux filtres.

Travailler sur des images en vue de leur insertion dans une mise en page ou sur le web.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Prise en main de l'interface.

Les rappels sur les images numériques.

La méthode colorimétrique.

La présentation et personnalisation.

La préférence et unités de règles de repères et de grille.

Les options de la palette formes, couleurs...

La manipulation des outils.

Journée 2 : Travail sur l'image.

Le traitement numérique et retouche, recadrage, dimension et taille d'une image.

Les travaux topographiques.

Les différents formats.

L'expression et la diffusion électronique.

Les mises en pratique et capacités induites.

La retouche et la réparation des images.

Les applications des effets spéciaux.

La préparation des images pour l'impression.

L'optimisation les images sur le web.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Photoshop : perfectionnement

Public concerné :

Utilisateur et infographiste voulant maîtriser les fonctions avancées de Photoshop ainsi que les liens avec les autres outils en infographie.

Pré-requis :

Connaissances préalables de Photoshop.

Objectifs :

Maîtriser les fonctions avancées de Photoshop.

Intégrer l'utilisation des principaux outils complémentaires.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Personnalisation de l'interface.

Préférence d'affichage :

- ▶ Les options de palettes.
- ▶ Les options de la boîte à outils.

Retouches avancées :

- ▶ Différentes techniques de détourages.
- ▶ Nettoyage d'une image.
- ▶ Mise en valeur d'éléments...

Journée 2 : Photoshop allons plus loin et les autres logiciels.

Coupler son usage de Photoshop :

- ▶ Logiciel vectoriel.
- ▶ Logo simulation d'épaisseur.

Le multi média et Internet.

Mise en pratique et capacités induites :

- ▶ Retoucher et restaurer une image.
- ▶ Utiliser les masques de fusion et les effets.
- ▶ Automatiser les traitements avec des scripts.
- ▶ Mettre en oeuvre les outils d'étalonnage du moniteur pour la gestion de la couleur.
- ▶ Préparer une impression couleur haute définition.
- ▶ Optimiser les images sur le web.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Photoshop :
perfectionnement

Public concerné :

Professionnel de la communication, de l'édition, du marketing et plus généralement tous professionnel souhaitant découvrir la mise en pages et les fonctions d'In Design.

Objectifs :

Apprendre à concevoir et réaliser professionnellement des documents avec InDesign. Maîtriser, à travers des exercices pratiques, les principales fonctions du logiciel (document, objets, texte, images).

Contenu de la formation :

Journée 1 : Découverte du logiciel.

L'interface :

- ▶ Outils, palettes, menus contextuels, zooms.
- ▶ Paramétrer les Préférences.
- ▶ Organiser les palettes.
- ▶ Personnalisation de l'Espace de Travail.

Le document :

- ▶ Format du document, marges, colonnes.
- ▶ Préparer et utiliser des pages de gabarit.
- ▶ Repères, repères commentés.
- ▶ Organiser et folioter les pages.
- ▶ Préparer des titres de section.

Les objets :

- ▶ Créer des objets.
- ▶ Déplacer, dupliquer, aligner des objets, l'objet clé.
- ▶ Plans de superposition et empilement des calques.
- ▶ Attributs graphiques, vectorisation du texte.

Journée 2 : Maitriser les grandes fonctions.

Les attributs graphiques :

- ▶ Normes RVB, CMJN, Web, Pantone+.
- ▶ Couleurs quadri, tons directs, les noirs.
- ▶ Ombre portée, transparence.

Texte et Paragraphe :

- ▶ Saisir, importer et chaîner du texte, le corriger.
- ▶ Encarts, colonnes, largeur modifiable des colonnes.
- ▶ Typographie du caractère et format.
- ▶ Régler les césures et la justification.
- ▶ Compositeur par ligne, compositeur par paragraphe et universel.
- ▶ Filets de paragraphe, lettrines.
- ▶ Grille d'alignement du texte.
- ▶ Styles de paragraphe et styles de caractère.
- ▶ Ajustement permanent du bloc de texte.

Les images :

- ▶ Formats de fichiers d'image.
- ▶ Mini Bridge.
- ▶ Importer, cadrer, détourer et habiller des images.
- ▶ Importation de fichiers natifs (Photoshop, Illustrator).
- ▶ Couleurs des images importées.
- ▶ Gérer les liens avec les fichiers importés.
- ▶ Placement des objets textes et images.

(suite)

- ▶ Recadrage.
- ▶ Gérer les liens.

Les tableaux :

- ▶ Créer un tableau, l'importer de Word ou d'Excel.
- ▶ Formater, fusionner des cellules.

Méthodes d'organisation :

- ▶ Modèles de documents et extraits.

La préparation à l'impression :

- ▶ Imprimer une épreuve du document.
- ▶ Vérifier les transparences, les séparations, les résolutions.
- ▶ Vérifier et préparer un document pour l'imprimeur.
- ▶ Générer un PDF en niveaux de gris, en couleurs.

Méthodes d'intervention :

Apports Théoriques,
Échanges de Pratiques,
Exercices Pratiques.

InDesign : perfectionnement

Public concerné :

Personne souhaitant améliorer sa maîtrise du logiciel InDesign.

Objectifs :

Acquérir un perfectionnement de l'utilisation du logiciel InDesign.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Retour sur les fondamentaux.

Généralités sur le logiciel.

L'interface et les zones de travail.

Rappel :

- ▶ Créer une première mise en page.
- ▶ Concevoir un magazine papier.
- ▶ Elaborer une brochure interactive.
- ▶ Réaliser un livre.

Journée 2 : Aller plus loin.

Création de documents dynamiques :

- ▶ Mise en place de contenus XML.
- ▶ Créer un fichier XML.
- ▶ Importer du XML.
- ▶ Générer des documents XML avec le logiciel InDesign.

Astuces :

- ▶ La gestion des couleurs.
- ▶ La création d'un texte curviligne.
- ▶ Le dessin avec la plume.
- ▶ La création d'une note en bas de page.
- ▶ Les raccourcis du clavier.
- ▶ L'importation de documents Word et Excel.
- ▶ La recherche d'images avec Adobe stock photo.
- ▶ La collecte d'images libres de droit.

Méthodes d'intervention :

Etude de cas concrets après transmission des savoirs théoriques.

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Créer un site internet : l'essentiel

Public concerné :

Toute personne souhaitant s'initier à la création de sites Web.

Objectifs :

- Créer un site web simple.
- Incorporer les textes et les images.
- Créer des liens hypertextes.
- Publier un site web en ligne.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les fondamentaux.

Créer un site Web :

- ▶ Déposer un nom de domaine.
- ▶ Trouver un hébergeur pour son site.
- ▶ Définir l'arborescence.
- ▶ Organiser les contenus.
- ▶ Structurer la navigation.

Concevoir les pages :

- ▶ Acquérir les bases du HTML.
- ▶ Utiliser un logiciel Web.
- ▶ Créer les pages de son site.

Insérer des liens hypertextes :

- ▶ Entre les pages de votre site Internet.
- ▶ Vers d'autres sites.
- ▶ Vers une messagerie électronique.
- ▶ Vers des fichiers PDF, son ou vidéo.

Journée 2 : De la mise en page à la mise en ligne.

Appliquer une méthode de mise en page :

- ▶ Créer la maquette.
- ▶ Connaître la typographie du Web.
- ▶ Bien utiliser les couleurs.

Préparer et intégrer les images :

- ▶ Les formats image (PNG, GIF, JPEG).
- ▶ Récupérer et modifier des images.
- ▶ Les rapports taille/poids et vitesse de chargement.

Mettre le site en ligne :

- ▶ Installer le site en ligne.
- ▶ Tester les pages.
- ▶ Mettre à jour le site Internet.

Méthodes d'intervention :

- Apports théoriques.
- Méthodologie.
- Exercices.

Créer un site internet :
l'essentiel

Sécurité et réseaux sociaux

Public concerné :

Toute personne désireuse de découvrir les avantages mais aussi les inconvénients des réseaux sociaux.
Plus généralement toute personne cherchant à évaluer les bénéfices que peuvent apporter ces nouveaux modes de communication, comment les choisir et les utiliser en protégeant son entreprise ou sa famille.

Objectifs :

Fournir une vue d'ensemble sur les réseaux sociaux.

Répondre aux questions : Quel réseau social choisir ? comment l'utiliser ? quand l'utiliser ? pourquoi être dans les réseaux sociaux ?

Les participants approcheront les différents types de médias sous forme d'ateliers pratiques : Blogues, Pages Facebook, LinkedIn, ou Compte Twitter (en toute sécurité).

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les fondamentaux.

Définition :

- ▶ Qu'est-ce qu'un blogue ?
- ▶ Que sont des réseaux et médias sociaux ?
- ▶ Comment se positionnent-ils vis-à-vis de l'Internet ?

Histoire des Réseaux Sociaux : D'où viennent-ils ?

Tour d'horizon de l'actualité :

- ▶ A quoi servent les réseaux sociaux.
- ▶ Pour qui sont-ils faits ?
- ▶ Pourquoi sont-ils aussi populaires ?

Journée 2 : Les réseaux sociaux et l'entreprise.

Mise en contexte avec l'Entreprise :

- ▶ Qu'en retirer vis à vis d'une clientèle ?
- ▶ Quel danger peuvent ils représenter ?

Recherches et découvertes (activité pratique avec ordinateur et Internet) :

- ▶ Comment les médias sociaux fonctionnent ils ?
- ▶ Comment protéger efficacement sa vie privée et celle de sa famille ?
- ▶ Précaution et principes de sécurité.

Identification des besoins et intégration des médias dans un plan de communication, dans son activité professionnelle, dans sa vie personnelle :

- ▶ Bien choisir son Média.
- ▶ Savoir l'utiliser.
- ▶ Atelier pratique : Création de pages, Validation d'un compte, etc...

Questions/réponses de groupe.

Méthodes d'intervention :

Formation en salle sur machine.

Ateliers pratiques.

Apports Théoriques.

Le référencement d'un site Internet

Public concerné :

Commercial, référenceur, webdesigner, responsable marketing.

Objectifs :

Positionner son site en 1ère page des moteurs pour atteindre les objectifs du site : augmenter les ventes en ligne, générer de nouveaux contacts...

Comprendre le fonctionnement des moteurs de recherche Google, Yahoo, Bing et autres.

Faire indexer toutes les pages de son site en surmontant les contraintes techniques.

Contenu de la formation :

Le référencement :

- ▶ Ce qui a changé.
- ▶ L'optimisation d'un site.
- ▶ Les moteurs de recherche (Google, Bing, Yahoo, ASK, Dmoz, Baidu).

Comment se faire voir ?

- ▶ Le net linking.
- ▶ Le référencement payant.
- ▶ L'utilisation de FB, Twitter, forums et blogs.
- ▶ La soumission aux annuaires.
- ▶ Les erreurs à ne pas commettre.

Mon site et les autres sites du net :

- ▶ La veille concurrentielle.
- ▶ Les statistiques.
- ▶ Les outils de mesure (woorank, applications SEO, PR, etc...).
- ▶ L'utilisation de Google Adresses, Analytics, Adwords, Tools.
- ▶ L'élaboration d'une campagne de référencement.

Méthodes d'intervention :

Support de présentation.

Mise en pratique.

Exercices.

Le référencement d'un site
Internet

Public concerné :

Toute personne souhaitant créer un site Web et le mettre en ligne.

Objectifs :

Créer un site web simple.

Incorporer les textes et les images.

Créer des liens hypertextes.

Publier un site web en ligne.

Maîtriser les fonctions avancées de Wordpress pour améliorer et professionnaliser un site Web.

Contenu de la formation :

Journée 1 : A la découverte de Wordpress.

Créer un site Web :

- ▶ Déposer un nom de domaine.
- ▶ Trouver un hébergeur pour son site.
- ▶ Définir l'arborescence.
- ▶ Organiser les contenus.
- ▶ Structurer la navigation.

Concevoir les pages :

- ▶ Acquérir les bases du HTML.
- ▶ Proposer un contenu de qualité.
- ▶ Créer les pages de son site.

Installer et utiliser Wordpress :

- ▶ Télécharger le logiciel.
- ▶ Démarrer l'installation.
- ▶ Utiliser le tableau de bord.
- ▶ Définir les options générales.
- ▶ Régler et paramétrer les médias.
- ▶ Choisir le thème du site : charte graphique, typographie et couleurs.

Valoriser les contenus :

- ▶ Créer des articles et des pages.
- ▶ Enrichir les contenus.
- ▶ Définir les catégories.
- ▶ Ajouter des mots-clés.

Journée 2 : Travailler le visuel et le dynamisme.

Intégrer des images et des éléments :

- ▶ Récupérer et modifier des images (PNG, GIF, JPEG).
- ▶ Les rapports taille/poids et vitesse de chargement.
- ▶ Intégrer des éléments complémentaires (Google Maps).

Insérer des liens hypertextes :

- ▶ Entre les pages de votre site Internet.
- ▶ Vers d'autres sites.
- ▶ Vers une messagerie électronique.
- ▶ Vers des fichiers PDF, son ou video.

Compléter et enrichir le site web :

- ▶ Gérer les comptes utilisateurs.
- ▶ Personnaliser un thème.
- ▶ Installer des extensions.
- ▶ Compléter et enrichir le site web.

Wordpress : opérationnel

(suite)

- ▶ Sauvegarder le site.

Méthodes d'intervention :
Apports Théoriques,
Exercices Pratiques sur PC.

Wordpress : opérationnel

Gestion d'Entreprise



Les fondamentaux de la comptabilité

Public concerné :

Toute personne n'ayant pas ou peu de connaissances comptables ou personne d'un service comptable désirant approfondir ses connaissances et acquérir une bonne compréhension de la logique générale de la comptabilité.

Objectifs :

Comprendre la logique générale de la comptabilité.
Appréhender les bases de la comptabilité.

Contenu de la formation :

Journée 1 : La comptabilité et l'entreprise partie 1.

Notions d'actif et de passif.

Notions de produits et de charges d'exploitation.

Les grands principes de la comptabilité : de la méthodologie à la balance.

- ▶ La méthodologie.
- ▶ Le principe de la partie double.
- ▶ Les débits et les crédits.
- ▶ Le grand livre.
- ▶ Les journaux.
- ▶ Les comptes.
- ▶ La balance.

Journée 2 : La comptabilité et l'entreprise partie 2.

Les grands principes de la comptabilité : du compte de résultat aux provisions.

- ▶ Le compte de Résultat.
- ▶ Le bilan.
- ▶ Les annexes.
- ▶ Le plan comptable.
- ▶ Les comptes rattachés.
- ▶ Les amortissements.
- ▶ Les régularisations.
- ▶ Les provisions.

La comptabilité et la fiscalité.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices pratiques.
Etudes de cas.

Les fondamentaux de la
comptabilité

La comptabilité analytique

Public concerné :

Chef comptable ou employé utilisant la comptabilité analytique dans le cadre de leur fonction.

Objectifs :

Connaître le principe, le vocabulaire et les contraintes de la comptabilité analytique.

Contenu de la formation :

Journée 1.

Principes généraux :

- ▶ L'objet de la comptabilité analytique.
- ▶ Les analyses fondamentales.
- ▶ Les matières : consommation et coût.
- ▶ La main d'oeuvre : temps et coût.
- ▶ La répartition des charges.
- ▶ Par centre d'activité.
- ▶ Par variables.
- ▶ La ventilation des ventes.

Journée 2.

Le coût de revient réel :

- ▶ Constitution, rôle, stade de calcul.
- ▶ Imputation rationnelle.
- ▶ Standard et budget.
- ▶ Matière et main d'oeuvre.
- ▶ Budget de section flexible.
- ▶ Analyse des écarts.

Journée 3.

Analyse de la rentabilité :

- ▶ Coût proportionnel.
- ▶ Coût différentiel.
- ▶ Seuil de rentabilité.

Les deux comptabilités :

- ▶ Générale.
- ▶ Analytique.

Méthodes d'intervention :

Apport théorique.

Exercice pratique.

Les écritures comptables courantes

Public concerné :

Membre des services comptables en charge des écritures comptables et possédant quelques notions de comptabilité.
Chef d'entreprise désirant se perfectionner en comptabilité.

Objectifs :

Comprendre et utiliser les écritures comptables courantes.
Apprendre à maîtriser et pratiquer les écritures comptables liées au fonctionnement de l'entreprise.

Contenu de la formation :

Journée 1 : La comptabilité et l'entreprise.

Notions d'actif et de passif.

Notions de produits et de charges d'exploitation.

Les grands principes de la comptabilité :

- ▶ La méthodologie.
- ▶ Le principe de la partie double.
- ▶ Le plan comptable général.
- ▶ Les écritures dans les différents comptes et journaux.
- ▶ Les opérations courantes.
- ▶ Les écritures de ventes.
- ▶ Les écritures d'achats.
- ▶ La TVA.
- ▶ Les écritures de payes, de banque, les provisions pour CP.
- ▶ Les écritures d'inventaire.
- ▶ Les écritures liées aux amortissements, aux emprunts, aux réserves, au capital, etc...

Journée 2 : Présentation détaillée du Bilan, du Compte de Résultat et des Annexes.

Comprendre les différents postes du Bilan et du Compte de résultat et les liens entre eux :

- ▶ Les postes à l'Actif.
- ▶ Les postes au Passif.
- ▶ Les comptes de régularisation.
- ▶ Les charges.
- ▶ Les produits de l'entreprise.
- ▶ Les différentes opérations classiques.
- ▶ Les opérations de clôture.

Les liens avec la comptabilité analytique.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices pratiques.
Etudes de cas.

Les écritures comptables
courantes

Les écritures de fin d'exercice

Public concerné :

Chef d'entreprise.

Employé des services comptables possédant de bonnes connaissances en comptabilité générale.

Objectifs :

Comprendre et utiliser les écritures comptables de fin d'exercice.

Apprendre à maîtriser et pratiquer les écritures comptables générées par la clôture des comptes.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les principes comptables et ceux liés à la fin de l'exercice.

Les dates de fin d'exercice et d'inventaire.

Les stocks (enregistrement, évaluation et dépréciation).

Les amortissements et les règles de calculs.

Les différentes provisions et leurs comptabilisations.

Les comptes rattachés.

Journée 2 : Comptes et valorisation des comptes.

Les comptes de régularisation, transitoires ou d'attente :

- ▶ Les charges et produits constatés d'avance.
- ▶ Les charges à l'actif du bilan.
- ▶ Les dettes certaines ou probables.
- ▶ Les écarts de conversion.
- ▶ Les comptes de provisions pour dépréciation des éléments d'actif.
- ▶ Les comptes de provisions pour risques.

Les règles de constitution et de valorisation de ces comptes.

Notions de résultats.

Les écritures de régularisation et de réintégration.

L'impôt sur les sociétés.

Le résultat comptable et le résultat fiscal.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Etudes de cas.

Les écritures de fin d'exercice

La lecture et la compréhension d'un bilan et d'un compte de résultats

Public concerné :

Chef d'entreprise ou personnel non comptable souhaitant améliorer leur compréhension du bilan et d'un compte de résultat.

Objectifs :

Savoir lire et comprendre un bilan et un compte de résultat.

Comprendre la construction d'un bilan et d'un compte de résultat.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Présentation détaillée du Bilan, du Compte de Résultat et des Annexes.

Comprendre les différents postes du Bilan et du Compte de résultat et les liens entre eux :

- ▶ Les postes à l'Actif.
- ▶ Les postes au Passif.
- ▶ Les comptes de régularisation.
- ▶ Les charges.
- ▶ Les produits de l'entreprise.
- ▶ Les différentes opérations classiques.
- ▶ Les opérations de clôture.

Journée 2 : Bilan et compte de résultat "L'histoire de l'entreprise".

Informations issues d'un bilan et du compte de résultat :

- ▶ Savoir lire le passé par comparaison des états des périodes antérieures.
- ▶ Savoir lire le présent par le calcul et l'analyse des grandes masses, des ratios, des marges, du fonds de roulement, des tableaux de bord.
- ▶ Savoir lire le futur par certains éléments servant de base à la construction des budgets.
- ▶ Savoir faire les liens et interpréter les résultats de ces différents objets comptables.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Etudes de cas.

La lecture et la
compréhension d'un bilan et
d'un compte de résultats

Cloture comptable, cut off et provisions

Public concerné :

Membre des services comptables, chef d'entreprise ou toute personne désirant se perfectionner en comptabilité.

Objectifs :

Comprendre la mécanique de l'arrêté des Comptes.

Différencier les provisions.

Se perfectionner dans l'anticipation des charges, des pertes en comprenant le principe de l'abonnement.

Contenu de la formation :

Journée 1 : La clôture comptable.

Principes comptables liés à l'arrêté des comptes et la clôture comptable :

- ▶ Obligation d'établir le bilan, le compte de résultat et l'annexe.
- ▶ Notions de date de clôture ou d'inventaire, de fin d'exercice, de situations intermédiaires.
- ▶ Principes de prudence, d'indépendance, de rattachement des charges aux produits, de juste valeur.
- ▶ Notions de décision de gestion.

Journée 2 : Comptes et provisions.

Les comptes issus de l'arrêté de compte :

- ▶ Les comptes rattachés : charges à payer et produits à recevoir.
- ▶ Les comptes d'amortissement.
- ▶ Les comptes de régularisation, transitoires ou d'attente :
 - Charges et produits constatés d'avance.
 - Écarts de conversion.
- ▶ Provisions et comptes de provisions :
 - provisions réglementées.
 - provisions pour dépréciation des éléments d'actif (stock, clients, titres...).
 - provisions pour restructurations.
 - provisions pour risques et charges.
 - provisions pour indemnités de fin de carrière.
 - provisions pour litiges (amendes...).
- ▶ Cas concrets :
 - Provisionner des « factures à établir ou FAE ».
 - Provisionner des « travaux en cours ou TEC » ou des « charges constatées d'avances ou CCA pour les frais généraux ».
 - Retour sur les Abonnements des charges et les différences d'incorporation sur autres charges.
 - Provisionner des « factures non parvenues ou FNP ».
 - Provisionner des « produits constatés d'avances ou PCA ».

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Études de cas.

Cloture comptable, cut off et
provisions

Public concerné :

Toute personne désirant se sensibiliser à l'approche financière de l'entreprise.

Objectifs :

Acquérir le vocabulaire nécessaire à la compréhension de la comptabilité.

Savoir lire et exploiter les informations comptables et financières.

Comprendre l'impact de ses décisions en termes comptables et financiers.

Mieux comprendre les spécialistes comptables et financiers de l'entreprise et comprendre leur point de vue.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Comprendre et analyser.

Comprendre les documents comptables et financiers :

- ▶ Le rôle de la comptabilité en tant que traduction de l'activité de l'entreprise
- ▶ Les principes comptables de base :
 - le bilan : une vision patrimoniale de l'entreprise.
 - la détermination du résultat.
 - Les différents éléments de la liasse fiscale (bilan, compte de résultat, annexes).

Apprécier les équilibres structurels.

- ▶ Déchiffrer les grandes masses du bilan et comprendre leur articulation avec le compte de résultat.
- ▶ Évaluer la structure financière de l'entreprise :
 - l'équilibre de Haut de Bilan et les notions de cycles de financement et d'investissement.
 - le concept clé de BFR et le financement du cycle d'exploitation.
 - le Bas de Bilan et la notion de cycle de trésorerie.

Journée 2 : Rentabilité et ratios.

Analyser les composantes de la rentabilité :

- ▶ La formation du résultat à travers les Soldes Intermédiaires de Bestion (SIG).
- ▶ Les concepts essentiels de valeur ajoutée et d'Excédent Brut d'Exploitation (EBE).
- ▶ Les différentes notions de marges.
- ▶ La notion d'autofinancement.
- ▶ Mesurer l'importance de la trésorerie et du cash.

Des ratios clés à l'information financière:

- ▶ Les principaux ratios de structure, de liquidité et de rentabilité.
- ▶ Interpréter les 10 ratios clés.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques,

Exercices pratiques.

Public concerné :

Collaborateur des services comptables, contrôleur de gestion ou chef d'entreprise souhaitant mieux intégrer la fiscalité d'entreprise.

Objectifs :

Comprendre l'organisation du dispositif fiscal français.
Maîtriser les mécanismes de base de la fiscalité des entreprises.
Connaître l'échéancier fiscal et les principales déclarations.
Intégrer la dimension fiscale dans les décisions de gestion.
Identifier les principaux risques fiscaux.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Fiscalité des entreprises.

Connaître et comprendre le dispositif français :

- ▶ La classification des impôts :
 - impôts sur les revenus.
 - impôts sur le patrimoine.
 - impôts sur les échanges, locaux.
- ▶ Les sources du droit fiscal.
- ▶ L'organisation de l'administration fiscale.
- ▶ Les obligations déclaratives et les délais à respecter.
- ▶ Construire son échéancier fiscal.

Se repérer dans les règles de la TVA :

- ▶ Le mécanisme de la TVA.
- ▶ S'approprier les notions de base :
 - opérations imposables, territorialité, fait générateur et exigibilité.
 - TVA déductible et TVA collectée.
- ▶ Comprendre la mécanique d'imposition dans les échanges internationaux :
 - les opérations intracommunautaires.
 - les échanges extracommunautaires.
- ▶ L'établissement de la déclaration CA3.

Savoir évaluer l'imposition du bénéfice à l'IS :

- ▶ Le principe de passage du résultat comptable au résultat fiscal.
- ▶ Calcul de l'IS :
 - taux applicables : taux normal, taux réduits, taux PME.
 - crédits d'impôt (CIR, CICE).
- ▶ La gestion des déficits :
 - report en avant.
 - report en arrière.
- ▶ Le principe de l'intégration fiscale.

Journée 2 : Mesurer et gérer.

Mesurer l'incidence des impositions locales et des autres impôts :

- ▶ Mécanisme de la contribution économique territoriale (CET) :
 - la cotisation foncière des entreprises (CFE).
 - la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE).
- ▶ Les taxes foncières.
- ▶ Bases d'imposition et paiement des taxes assises sur les salaires.

Partager les principes d'une bonne gestion fiscale :

- ▶ Construire des dossiers opposables à l'administration.
- ▶ Identifier et mettre sous contrôle les principaux risques fiscaux.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exposés et échanges de pratiques professionnelles.
Exercices de validation.

Maitriser votre Logiciel Comptabilité Gestion

Public concerné :

Toute personne désirant mieux connaître les grandes fonctionnalités de son Logiciel de Comptabilité - Gestion (Comptable, aide-comptable, Assistant(e) comptable).

Objectifs :

Être en mesure de tenir une comptabilité générale et auxiliaire d'une PME/PMI à partir des fonctionnalités de base de votre logiciel comptable.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Prise en main.

La création d'un Dossier Comptable :

- ▶ Les options du dossier comptable et les préférences.
- ▶ La récupération d'une base comptable d'un dossier à un autre.

La Base Comptable :

- ▶ La gestion et le paramétrage des journaux.
- ▶ Les comptes généraux et les comptes de tiers (clients, fournisseurs).
- ▶ La définition des taux de TVA.

Les Écritures :

- ▶ Saisie, modification, suppression.
- ▶ Les commodités en saisie d'écritures.
- ▶ Les transferts d'écritures d'un journal à un autre.
- ▶ Les fonctions spéciales sur les écritures.
- ▶ La recherche d'écritures.
- ▶ La ré-imputation automatique des écritures.

La Consultation des Comptes :

- ▶ La sélection d'un compte et les options de consultation.
- ▶ Les modifications d'imputation.
- ▶ Le lettrage manuel et automatique.
- ▶ Les écritures de régularisation de lettrage.

Journée 2 : Des éditions à la gestion des exercices.

Les Éditions Comptables :

- ▶ Éditions des journaux.
- ▶ Édition des grands-livres et des balances.
- ▶ Les états des tiers.
- ▶ L'échéancier.
- ▶ Édition et paramétrage de la déclaration de TVA.
- ▶ Édition du bilan et compte de résultat Synthétique.

Le Rapprochement Bancaire.

La Gestion des Exercices :

- ▶ Le travail sur plusieurs exercices.
- ▶ La clôture d'exercice.
- ▶ L'ouverture du nouvel exercice et la reprise des à nouveaux.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices pratiques.

La contenu comme la durée de cette formation seront adaptés aux spécificités du logiciel de votre structure (EBP, SAGE, QUADRATUS, CIEL, CEGID...).

Maitriser votre Logiciel
Comptabilité Gestion

Prévision et gestion de trésorerie

Public concerné :

Trésorier, responsable comptable en charge de la gestion de la trésorerie.

Objectifs :

S'initier aux techniques de base de la gestion de trésorerie.

Etudier les techniques simples de couverture.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Prévisions des besoins de financement.

Le budget de trésorerie :

- ▶ La centralisation de tous les flux.
- ▶ Les différents budgets de trésorerie et leur mise à jour.
- ▶ Les exemples.

La négociation des concours bancaires :

- ▶ La typologie des différents crédits et leur mode d'utilisation.
- ▶ Les prévisions au jour le jour.
- ▶ L'arbitrage découvert/autre crédit.

Le placement des excédents :

- ▶ Différents types de supports du mode d'utilisation.

Les risques de taux d'intérêts :

- ▶ Les expositions aux risques.
- ▶ Les techniques simples de couverture.
- ▶ L'initiation aux techniques optionnelles.

Journée 2 : La trésorerie.

La trésorerie des devises :

- ▶ Le décompte des flux import et export.
- ▶ Les techniques classiques de couverture.
- ▶ Le financement en devises.

Méthodes d'intervention :

Toutes ces techniques sont présentées à l'aide de nombreux exemples et d'applications vidéo projetées.

Prévision et gestion de
trésorerie

Établir un tableau de bord de gestion opérationnelle

Public concerné :

Tout responsable fonctionnel ou opérationnel, contrôleur de gestion souhaitant élaborer, utiliser et développer un système de tableau de bord.

Objectifs :

Comprendre l'importance du tableau de bord de gestion et sa place dans le système d'information et de gestion.

Élaborer et adapter le système du tableau de bord.

Identifier les principaux indicateurs caractéristiques.

Contenu de la formation :

Journée 1 : La place du tableau de bord dans le système de gestion.

Les différentes conceptions du tableau de bord.

Sa place parmi les autres outils de gestion.

La prise en compte d'un système d'objectifs et de missions développé à partir de la stratégie et des plans de l'entreprise.

Le tableau de bord en tant qu'outil de pilotage.

Les principes et caractéristiques définissant le tableau de bord.

Journée 2 : L'organigramme de gestion.

Les points clés de décision.

La construction et les règles d'utilisation.

L'identification des principaux indicateurs.

La recherche d'informations.

Les indicateurs de performance et de pilotage.

La sélection des indicateurs.

La validation des indicateurs.

Le tableau de bord en tant qu'outil de décision.

La présentation matérielle du tableau de bord de gestion.

Les différentes formes de graphiques.

Les règles d'utilisation.

Exemples et exercices.

Méthodes d'intervention :

Les règles d'utilisation.

Exemples.

Établir un tableau de bord de
gestion opérationnelle

Etablir un budget

Public concerné :

Assistante de Direction, Directeur...

Employé des services comptables possédant de bonnes connaissances en comptabilité générale.

Objectifs :

Établir un budget à la fois réaliste et ambitieux.

Négocier son budget avec la direction.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Analyser les différents postes budgétaires.

Les différentes étapes du processus budgétaire :

- ▶ Identifier les fonctions du budget.
- ▶ Faire le point sur les divers documents de synthèse, leur utilité : bilan, compte de résultat, annexe.
- ▶ Cerner les clés de lecture et d'interprétation.

Comprendre le budget de son service :

- ▶ Différencier les différents budgets.
- ▶ Comprendre l'organisation administrative de la procédure.
- ▶ Validation des documents budgétaires.
- ▶ Assurer le suivi budgétaire.

Journée 2 : Élaborer son budget.

Formalisation des objectifs et plans d'actions :

- ▶ Budgets d'exploitation : commercial, production, frais généraux, personnel, investissements.
- ▶ Relier prévisions commerciales, production et évaluer la rentabilité.
- ▶ Éclairer les prises de décision.
- ▶ Déterminer les indicateurs pertinents.
- ▶ Savoir analyser et expliquer les écarts budgétaires constatés.
- ▶ Assimiler les principes de base de la comptabilité analytique et du contrôle de gestion pour un suivi efficace.
- ▶ Atelier : présentation et analyse des différents documents de suivi budgétaire d'un service.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Etudes de cas.

Etablir un budget

Public concerné :

Chef d'entreprise, employé des services comptables possédant de bonnes connaissances en comptabilité générale.

Objectifs :

Comprendre et maîtriser la chaîne comptable des opérations de récupération et de facturation de la TVA.

Remplir la déclaration de TVA.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Champ d'application de la TVA.

Règles générales :

- ▶ Opérations effectuées à titre onéreux par un assujetti.
- ▶ Opérations imposables.
- ▶ Opérations exonérées.
- ▶ Opérations imposables sur option.

Territorialité de la TVA :

- ▶ Opérations portant sur des biens :
 - Cas d'imposition en France.
 - Échanges intracommunautaires de biens.
 - Échanges extracommunautaires de biens.
- ▶ Prestations de services :
 - Imposition en France.
 - Échanges extracommunautaires.
- ▶ Dispositions diverses.

Journée 2 : Paiement de la TVA et régimes des déductions.

Calcul et paiement de la TVA :

- ▶ Base d'imposition.
- ▶ Fait générateur et exigibilité.
- ▶ Taux de la TVA.
- ▶ Obligations des assujettis et paiement de la TVA : régimes d'imposition.

Contrôle et suivi de la TVA :

- ▶ Organisation comptable.
- ▶ Contrôle et suivi selon les régimes d'imposition.
- ▶ Mise en place de tableaux de bord.
- ▶ Alertes et corrections.
- ▶ Contentieux fiscal et risques.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Exercices pratiques.
Etudes de cas.

La TVA

Réalisation de la liasse fiscale

Public concerné :

Chef d'entreprise ou Membre des services comptables possédant les notions de base de la comptabilité en charge de la réalisation de la liasse fiscale.

Objectifs :

Permettre l'élaboration de la liasse fiscale et maîtriser les principales difficultés en privilégiant l'actualité.

La liasse fiscale : élaboration des états de nature comptable.

La liasse fiscale : élaboration des états de nature fiscale.

La déclaration 2065 des résultats.

Contenu de la formation :

Journée 1 : La liasse fiscale (partie 1).

Élaboration des états de nature comptable :

- ▶ Le bilan (2050 et 2051) et le compte de résultat (2052 et 2053). Mentions au pied de Cerfas.
- ▶ Les immobilisations, les amortissements (2054 et 2055) et les provisions (2056).
- ▶ L'état des échéances des créances et des dettes (2057).
- ▶ Le tableau des écarts de réévaluation (2054 bis).

Journée 2 : La liasse fiscale (partie 2).

Élaboration des états de nature fiscale :

- ▶ La transcription des choix fiscaux et la gestion fiscale des déficits et provisions non déductibles (état 2058B).
- ▶ Le tableau d'affectation et renseignements divers (2058C).
- ▶ La détermination, l'affectation et le suivi des plus ou moins-values (2059A et D).

La déclaration 2065 des résultats :

- ▶ Pourquoi, comment et quand la produire ?
- ▶ Les recoupements avec les tableaux de la liasse et ses compléments.

Méthodes d'intervention :

Apports Théoriques et exercices pratiques.

Réalisation de la liasse fiscale