

HORIZON



RH

Groupe Horizon

▶ Votre organisme de formation dans le Var - Conseil, Recrutement et Coaching

# Hôtellerie de Plein Air



## Formations 2022



Les Pléiades - 417 Route de la Farlède - 83130 LA GARDE  
04.94.488.774 - [contact@horizonrh.fr](mailto:contact@horizonrh.fr) - [www.horizonrh.fr](http://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.

Grâce à **notre agrément 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 agrément 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...

<b>Hôtellerie</b> .....	<b>8</b>
L'accueil des personnes handicapées .....	9
L'accueil adapté aux spécificités culturelles des clients .....	10
L'accueil au téléphone ou au standard en hôtellerie .....	11
Formation à l'Up Selling .....	12
Le circuit du linge .....	13
Optimiser la communication Inter-services .....	14
La Mise Sous vide des Denrées Alimentaires .....	15
Formation en hygiène et sécurité alimentaire .....	16
La Restauration Collective .....	17
<b>Sécurité</b> .....	<b>19</b>
SST : Sauveteurs-Secouristes du Travail .....	20
SST MAC : Sauveteurs - Secouristes du Travail .....	23
Habilitation Électrique B0-H0V .....	24
Habilitation électrique/Opérations simples-BS et BE Manoeuvres .....	25
Guide et Serre-File .....	27
Le port et l'utilisation du Harnais (Travail en Hauteur) .....	28
CACES R482 Engins de chantier .....	29
CACES R485 Gerbeurs à conducteur accompagnant .....	30
CACES R486 Plates-formes élévatrices mobiles de personnes .....	31
CACES R489 Chariots à conducteur porté .....	32
CACES R490 Grues de chargement .....	33
Travail en hauteur et montage, utilisation, démontage des échafaudages fixes et roulants .....	34
<b>Communication</b> .....	<b>35</b>
Maîtriser et dynamiser ses prises de parole en public .....	36
Mieux communiquer dans ses relations professionnelles : l'essentiel .....	37
Mieux communiquer dans ses relations professionnelles : les outils (AT, PNL et PCM).....	38
Mieux communiquer grâce aux techniques théâtrales .....	40
Concevoir des documents attractifs pour bien communiquer .....	42
Concevoir un plan de communication .....	43
<b>Techniques de Vente</b> .....	<b>44</b>
Savoir accueillir le public .....	45
L'accueil physique et téléphonique.....	46
Développer ses ventes par téléphone .....	48
Les techniques de vente et pratiques commerciales .....	49
Les techniques de vente : perfectionnement (75% de pratique) .....	51
Savoir vendre la montée en gamme .....	52
Techniques de vente au comptoir et par téléphone : Perfectionnement.....	53
<b>Juridique</b> .....	<b>54</b>
L'essentiel du droit du travail en entreprise.....	55
Le contrat de travail (rédaction, conclusion et modification).....	56
La suspension et la rupture du contrat de travail.....	57
L'Actualisation du Droit Social.....	58
Le contrat de travail saisonnier.....	59
Droit et Techniques des Contrats .....	60

<b>Langues</b> .....	<b>62</b>
Formation pratique du téléphone en langue étrangère.....	63
Prendre la parole en public en langue étrangère.....	64
<b>Comptabilité et Gestion</b> .....	<b>65</b>
L'essentiel de la gestion d'un centre de profit.....	66
Établir un tableau de bord de gestion opérationnelle.....	67
La comptabilité analytique.....	68
Les fondamentaux de la comptabilité.....	69
Les écritures de fin d'exercice.....	70
Gestion de la paie.....	71
Cloture comptable, cut off et provisions.....	73
<b>Management</b> .....	<b>74</b>
Le management d'une équipe (l'essentiel).....	75
Dynamiser son équipe (performance et motivation au quotidien).....	77
Réussir ses réunions (75% de pratique).....	78
Le métier de manager niveau 1 (Fondamentaux du Management).....	79
Renforcer la cohésion de son équipe.....	81
La conduite de l'entretien professionnel obligatoire.....	82
Gérer les personnalités difficiles.....	83
Les outils de coaching au service du manager.....	85
Renforcer son leadership personnel par la communication et la confiance en soi.....	86
Les outils du manager.....	87
Le métier de manager niveau 2 (perfectionnement).....	88
<b>Efficacité Professionnelle</b> .....	<b>89</b>
Formation de formateurs occasionnels internes.....	90
S'affirmer dans ses relations professionnelles.....	91
Développer son intelligence émotionnelle.....	92
Développer son intelligence émotionnelle (Niveau 2).....	93
Maîtriser son Organisation, son Temps et la Gestion de ses Priorités.....	94
Gérer les conflits quotidiens.....	96
Gérer les relations conflictuelles ou stressantes : pour personnel face au public.....	97
Formation Espaces Verts.....	98
Fondamentaux des Réseaux Sociaux et Optimisation de la Présence sur le Web.....	99
<b>Qualité</b> .....	<b>101</b>
Fédérer une équipe autour de la RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise).....	102
Le Management SSE (Santé, Sécurité, Environnement).....	103
Formation Qualité - Environnement.....	104
H. A. C. C. P. Cuisine.....	106
Formation à l'entretien des locaux.....	107
<b>Informatique et Bureautique</b> .....	<b>108</b>
Word : opérationnel.....	109
Word : perfectionnement.....	110
Excel : opérationnel.....	112
Excel : perfectionnement.....	113
Excel : expert.....	114

<b>Powerpoint : opérationnel</b> .....	<b>115</b>
<b>InDesign : l'essentiel</b> .....	<b>116</b>
<b>InDesign : perfectionnement</b> .....	<b>118</b>
<b>Photoshop : l'essentiel</b> .....	<b>119</b>
<b>Photoshop : perfectionnement</b> .....	<b>120</b>
<b>Formation Office 365 - Utilisateur</b> .....	<b>121</b>
<b>Créer un site internet : l'essentiel</b> .....	<b>122</b>

# Hôtellerie et Restauration





# L'accueil des personnes handicapées

Public concerné :

Tout personnel.

Objectifs :

Accueillir les personnes handicapées dans les meilleures conditions.

Permettre un séjour de qualité aux personnes handicapées.

Acquérir des compétences et un savoir-faire spécifiques à la clientèle présentant un handicap.

---

Contenu de la formation :

Journée 1 : Comprendre le Handicap.

**Les besoins fondamentaux des personnes handicapées :**

- ▶ La Pyramide de Maslow.
- ▶ Les 14 besoins de V. Henderson.

**Comprendre les difficultés spécifiques à chaque handicap, les obstacles physiques et psychologiques.**

**Connaître et reconnaître les mythes courants et les réalités au sujet des personnes handicapées.**

**La communication et les techniques relationnelles face aux personnes handicapées :**

- ▶ Communication verbale.
- ▶ Communication non verbale.
- ▶ Acquérir des attitudes adaptées.

Journée 2 : Un accueil adapté.

**Notions d'accueil spécialisé.**

**Gestion des émotions.**

**Gestion de l'agressivité.**

**Notions juridiques face à l'accessibilité des personnes handicapées (les normes, la loi).**

**Techniques d'amélioration du confort :**

- ▶ Solutions face aux différents handicaps.
- ▶ Aménagement des lieux.
- ▶ Aménagements de la vie quotidienne.

Méthodes d'intervention :

Support écrit.

Fiches techniques.

Mise en situations.

Partages d'expériences et des pratiques professionnelles.

Vidéos témoignages.

L'accueil des personnes  
handicapées

# L'accueil adapté aux spécificités culturelles des clients

## Public concerné :

Toute personne en situation d'accueil, réceptionniste, chauffeur navettes, voiturier, bagagiste...

## Objectifs :

Améliorer les techniques d'accueil des clients étrangers.

Comprendre les différentes cultures.

Appréhender l'importance des gestes et attitudes.

Etre capable d'adopter un comportement professionnel, en corrélation avec les attentes spécifiques et culturelles des clients de l'Hôtellerie de luxe.

---

## Contenu de la formation :

### Rappel des standards de service en hôtellerie de luxe.

#### Les spécificités culturelles :

- ▶ Définir la notion de « culture ».
- ▶ Identifier les différences et spécificités des clients d'Europe du Nord, d'Europe du Sud, de Russie et de Pays Anglophones...

#### Gestes et attitudes à adopter :

- ▶ Adaptabilité et communication interculturelle :
  - Communication verbale.
  - Communication non verbale.
  - Qualités et comportement face au client.
- ▶ Dépasser la barrière de la langue et adopter une attitude ouverte et accueillante.

#### Atelier pratique :

- ▶ Jeux de rôles sur l'accueil client, la découverte et la satisfaction de ses besoins.
- ▶ Conception d'un support linguistique et culturel (travail en sous groupes).
- ▶ Axes d'amélioration et engagement en terme de savoir-faire et savoir-être face au client étranger.

## Méthodes d'intervention :

Mises en situation.

Jeux de rôles.

Simulations de différentes situations d'accueil.

L'accueil adapté aux  
spécificités culturelles des  
clients

# L'accueil au téléphone ou au standard en hôtellerie

## Public concerné :

Réceptionniste, standardiste d'établissement hôtelier.  
Toute personne en charge d'accueil téléphonique.

## Objectifs :

Maîtriser les techniques d'accueil au téléphone ou au standard.  
Se perfectionner dans la maîtrise de l'outil téléphone.  
Acquérir un savoir et un savoir-faire opérationnel en matière de techniques de réception d'appels.

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Qualité et principe fondamentaux de l'accueil.

#### **La qualité de l'accueil dans un hôtel de quoi parle t'on ?**

- ▶ Intégrer les spécificités de l'accueil dans l'hôtellerie.
- ▶ Intégrer les spécificités du service accueil ou de la réception.
- ▶ En quoi mon rôle est-il important dans le cadre de la valorisation de mon établissement ?
- ▶ L'hôtellerie 2.0 : un levier de fidélisation et de prescription important / indispensable.

#### **Appréhender les principes fondamentaux de l'accueil des clients en hôtellerie pour réceptionniste :**

- ▶ Déterminer les besoins et les attentes des clients dans un hôtel
- ▶ Déterminer les craintes et les freins de la clientèle pour mieux les résoudre
- ▶ Comprendre, accepter et satisfaire les attentes de la clientèle, prévenir, analyser et remédier
- ▶ L'objectivité, condition nécessaire pour un service de qualité

### Journée 2 : L'accueil physique et téléphonique.

#### **Maîtriser les techniques professionnels de l'accueil physique en hôtellerie :**

- ▶ S'approprier les principes d'accueil à la réception : les étapes, le vocabulaire et les clés d'un accueil réussi.
- ▶ Savoir adapter, adopter un comportement et une attitude en accord avec l'image de son hôtel.
- ▶ La présentation générale, l'uniforme ou la tenue personnelle.
- ▶ Les postures à adopter à la réception de l'hôtel.
- ▶ Savoir travailler et faire évoluer son langage commercial et professionnel :
  - Le langage verbal et non verbal, la communication et la posture physique.
  - Le principe de la proxémique (utilisation et organisation de l'espace dans les relations entre les individus).

#### **Maîtriser les spécificités de l'accueil par téléphone dans un hôtel : valoriser sa communication :**

- ▶ Identifier les principes d'une communication efficace et professionnelle
- ▶ Savoir travailler l'adaptation du ton et du rythme verbal
- ▶ Adopter un vocabulaire approprié à votre interlocuteur et à votre établissement
- ▶ L'écoute, le questionnement et la reformulation, les clés d'une communication réussie.
- ▶ Les étapes et les méthodes professionnelles de l'accueil au téléphone :
  - La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle.
  - Transférer un appel, prendre un message, mettre en attente, gérer les doubles appels.
  - Savoir conclure un entretien et communiquer une image positive.

#### **Traiter les demandes délicates ou les plaintes des clients, gérer les situations indélicates :**

- ▶ Comprendre et s'adapter aux différentes phases du conflit oral.
- ▶ Développer son attitude d'écoute (l'écoute flottante), poser les bonnes questions.
- ▶ Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation).
- ▶ Construire une réponse malgré les impératifs dictés par les clients.

## Méthodes d'intervention :

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

L'accueil au téléphone ou  
au standard en hôtellerie

## Formation à l'Up Selling

Public concerné :

Chef de réception et responsable réservation.

Objectifs :

Optimiser les ventes lors des appels entrants pour les réservations de chambres.

Prendre en compte les attentes et les comportements des segments de clientèle.

Vendre plus efficacement les classes de chambres supérieures à plus haut rendement (up-selling).

---

Contenu de la formation :

**Rappel des notions fondamentales de vente en hôtellerie :**

- ▶ De la fonction commerciale de la réception et de la réservation.
- ▶ Des enjeux du service accordé au client.
- ▶ Des principes de base de la relation client.
- ▶ Des 5 étapes de l'excellence du service.

**Optimiser la présentation de l'établissement et de ses produits.**

**Définir l'argumentaire de l'Up-selling.**

**Étudier la concurrence :**

- ▶ Les pratiques de la concurrence.
- ▶ Les forces, faiblesses, opportunités et menaces.
- ▶ Les pratiques actuelles de l'établissement et son potentiel.

**Ateliers pratiques :**

- ▶ Échanges d'expériences.
- ▶ Challenge entre participants : challenge Up-selling.
  - Concevoir un argumentaire de l'Up-selling.
  - Mises en situations sous forme de jeux de rôles.

Méthodes d'intervention :

Echanges d'expériences.

Mises en application directe des éléments abordés.

Formation à l'Up Selling

# Le circuit du linge

Public concerné :

Personnel en charge du traitement du linge.

Objectifs :

Connaître le circuit du linge sale.

Mettre en place et/ou suivre une démarche qualité.

---

Contenu de la formation :

**Rappel sur l'hygiène :**

- ▶ Enjeux.
- ▶ Epidémiologie.
- ▶ Risques et responsabilités.

**Les différents types de linges :**

- ▶ Le linge du personnel soignant.
- ▶ Le linge du client/résident.

**Connaître le circuit du linge sale :**

- ▶ Le tri du linge.
- ▶ Le traitement du linge.
- ▶ Analyse des bonnes pratiques.

**Connaître le circuit du linge propre :**

- ▶ Démarche qualité et mise en place des protocoles.
- ▶ Evaluation.
- ▶ Audit et calendrier d'audit.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Travaux de groupe.

Le circuit du linge

# Optimiser la communication Inter-services

Public concerné :

Chef de service et encadrement.

Objectifs :

Apprendre à gérer ses rapports entre chefs de services.

Développer une communication efficace et une transmission des informations.

Connaître les notions de base de la communication interpersonnelle.

Mettre en oeuvre ces principes généraux.

---

Contenu de la formation :

**Clarifier son rôle et ses missions.**

**Apprendre à mieux communiquer entre membres de services différents :**

- ▶ Les fondamentaux de la communication.
- ▶ Techniques pour maîtriser le verbal et le non-verbal.
- ▶ Apprendre à utiliser le VAK (exercice).
- ▶ Se mettre en situation (jeux de rôles).
- ▶ Déterminer ses points forts/faibles.
- ▶ La communication affirmative :
  - Être direct et précis.
  - Savoir être juste et reconnaître ses torts.
  - Savoir persister.
  - Savoir désarmer sa propre colère.
  - Savoir désarmer la colère de l'autre.
  - Communication horizontale.
- ▶ Exercices spécifiques de communication en groupe :
  - Exercice : le dessin de « l'espace de l'établissement ».
  - Le jeu du « bouche à oreilles ».
- ▶ L'importance du travail en équipe (nécessité de chaque service) : exercice de construction (entraînement au travail collaboratif).
- ▶ L'importance de la transmission d'informations inter-services.

**Apprendre à travailler et communiquer en situation d'urgence : exercice de l'alerte atomique.**

**Repérer les zones de conflits :**

- ▶ Canaux et mécommunication.
- ▶ Perceptions.
- ▶ Résoudre le conflit latent en maîtrisant sa séquence de stress.
- ▶ Accroître l'efficacité des interactions entre services.

**Établir un plan d'amélioration :**

- ▶ Écrire ses engagements d'amélioration sous forme de courrier.

Méthodes d'intervention :

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

Optimiser la communication  
Inter-services

# La Mise Sous vide des Denrées Alimentaires

## Public concerné :

Toute personne ayant à effectuer la mise sous vide de denrées alimentaires (crués, cuites ou pour cuisson)...

## Objectifs :

Effectuer les bons gestes pour garantir l'aspect sanitaire des denrées alimentaires.

Apporter des connaissances théoriques nécessaires à la mise sous vide de manière pratique.

Améliorer et d'optimiser les techniques de travail.

Travailler le stockage des denrées alimentaires.

---

## Contenu de la formation :

### Les bonnes techniques de l'opération de mise sous vide :

- ▶ Choix des matériaux et équipements.
- ▶ Adaptation aux types de denrées.
- ▶ Détermination de la DLC qui permet de garantir une qualité sanitaire de la production et d'éviter de pertes de matières et de consommables.

### Définition du sous vide :

- ▶ Principe de fonctionnement.
- ▶ Utilisation du sous vide.
- ▶ Conditionnement sous vide d'un produit frais.
- ▶ Les produits cuits mis sous vide.
- ▶ Cuisson en sachet sous vide.
- ▶ Les choix de machine sous vide et des sachets.
- ▶ Validation de Date Limite de Consommation (DLC).

## Méthodes d'intervention :

Présentation diaporama et support papier.

Étude de cas.

Échange entre les stagiaires.

La Mise Sous vide des  
Denrées Alimentaires

# Formation en hygiène et sécurité alimentaire

## Public concerné :

Toute personne étant en relation avec les métiers de la cuisine ou de la salle et désirant connaître les principes fondamentaux de l'hygiène.

Cette formation s'adresse aux personnels des établissements de restauration commerciale (restauration traditionnelle, à spécialités, gastronomique...). Elle ne nécessite aucun pré-requis scientifique mais la maîtrise des savoirs de base concernant la langue française.

## Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables :

D'identifier les grands principes de la réglementation en matière d'hygiène alimentaire applicables aux établissements de restauration,

D'identifier les risques et conséquences liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale,

De mettre en oeuvre et justifier les principes de l'hygiène en restauration commerciale.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Réglementation et dangers.

#### **Aliments et risques pour le consommateur :**

- ▶ Les dangers microbiens.
- ▶ Microbiologie des aliments.
- ▶ Les dangers microbiologiques dans l'alimentation.
- ▶ Les moyens de maîtrise des dangers microbiologiques.
- ▶ Les autres dangers potentiels.

#### **Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale (ciblée restauration commerciale) :**

- ▶ Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément.
- ▶ L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation communautaire en vigueur).
- ▶ L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail.
- ▶ Les contrôles officiels.

### Journée 2 : Les documents et principes à faire vivre.

#### **Le plan de maîtrise sanitaire (PMS).**

##### **Les BPH :**

- ▶ L'hygiène du personnel et des manipulations.
- ▶ Le respect des températures de conservation, cuisson et refroidissement.
- ▶ Les durées de vie (date limite de consommation, date limite d'utilisation optimale).
- ▶ Les procédures de congélation/décongélation.
- ▶ L'organisation, le rangement, la gestion des stocks.

#### **Les principes de l'HACCP.**

#### **Les mesures de vérification (auto-contrôles et enregistrements).**

#### **Le GBPH du secteur d'activité spécifié.**

## Méthodes d'intervention :

Travaux pratiques.

Apports théoriques (une 1/2 journée).

Exercices pratiques, études de cas, observations et travail pratique en particulier en utilisant le guide de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH).

Formation en hygiène et  
sécurité alimentaire



**Public concerné :**

Responsable ou agent technique exerçant un activité dans la restauration collective.

**Objectifs :**

Identifier les nouvelles technologies en production culinaire (sous-vide, cuisson basse température...) et en évaluer les avantages-inconvénients, opportunités pour sa structure  
Anticiper les évolutions organisationnelles et logistiques nécessitées ou permises par le recours aux nouvelles technologies.

Valoriser la production en conservant le souci de la maîtrise des coûts.

Appréhender des mode de cuisson avantageux dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Comprendre les normes et la démarche de repérage, d'analyse et d'évaluation des risques professionnels en restauration.

Comprendre et maîtriser les règles d'hygiène alimentaire.

Savoir appliquer ces règles à son environnement professionnel.

Maîtriser les menus par l'élaboration du plan alimentaire.

Être capable de concevoir des menus structurés, attractifs, équilibrés.

---

**Contenu de la formation :****Jour 1 : Nouvelles Techniques en Restauration Collective.****Présentation des nouvelles technologies et nouveaux procédés :**

- ▶ Les cuissons mixtes.
- ▶ Les cuissons juste température et basse température :
  - Les grands principes des cuissons à basse température.
  - Les avantages de cuisson à basse température.
  - Les matériels et les caractéristiques nécessaires à la cuisson lente.
  - La mise en oeuvre des techniques de cuisson lente.
  - Les couples temps/températures en fonction des principales familles de produits.
  - Les méthodes de mise en oeuvre.
- ▶ L'organisation du travail en cuisson lente :
  - Le contrôle des lots.
  - Le calcul des rendements.
  - La régénération des produits.
  - Les mixés à partir de produits à cuisson lente.
- ▶ Le sous vide :
  - La mise sous vide et la pasteurisation.
  - Prolonger les DLC.
  - L'étude HACCP des cuissons sous-vide.

**Opportunités et intérêts pour la restauration différée :**

- ▶ En termes de coûts.
- ▶ En termes d'organisation de la production.

**Jour 2 : CHSCT et Restauration Collective.****Normes, Hygiène, Sécurité, Risques et Organisation :**

- ▶ La santé et la sécurité en restauration collective : état des lieux.
- ▶ Les risques de la restauration collective :
  - Hygiène et Risque biologique.
  - Risques physiques.
  - Risques chimiques.
  - Risque incendie.
  - Risque électrique...
- ▶ L'élaboration de solutions et de pistes de transformation des situations de travail.
- ▶ La méthodologie du projet de prévention : Qu'est ce que le HACCP, Quel reporting au niveau de CHSCT.

# La Restauration Collective

## (suite)

- ▶ La mise en place d'un suivi d'indicateurs de veille.

### Les Normes en « Hygiène et sécurité alimentaire » pour la restauration collective :

- ▶ L'environnement réglementaire.
- ▶ Les risques, les conséquences (Germe, contamination...).
- ▶ Les moyens de maîtrise.
  - La traçabilité.
  - Le calcul du coût denrée.
  - Élaboration d'une fiche technique...

### Jour 3 : Élaboration de menus ou de recettes en restauration collective.

### Retour sur les recommandations nationale : PNNS, lois de modernisation, obligation des établissements à caractères sociaux, médico sociaux.

#### Intégration des critères :

- ▶ Nutritionnels, 3 objectifs PNNS 2011-2015.
- ▶ Loi de modernisation de l'agriculture obligation des établissements.
- ▶ Psychologiques.
- ▶ Financiers.
- ▶ Techniques GEMRCN = fréquence apparition plats grammage.

### Plan alimentaire adapté à votre établissement et cycle de menus saisonniers.

#### Gastronomie appliqué à la cuisine collective

#### Méthode par plan alimentaire, intérêt :

- ▶ Gérer les achats, les prix de revient des repas.
- ▶ Réussir l'équilibre alimentaire.
- ▶ Contribuer à l'organisation de la cuisine.
- ▶ Réduire le temps de conception des menus, variété des repas.

#### Réalisation de menus personnalisés...

- ▶ Création d'un catalogue alimentaire + bibliothèque de fiches techniques.
- ▶ Les plats à succès et menus à thème.
- ▶ Recherche de nouvelles recettes en fonction du type de population.
- ▶ Préparation adaptée aux différents régimes.
- ▶ Intégration du Bio.

#### Contrôle des menus

- ▶ Sur papier... et dans l'assiette.
- ▶ Renouvellement permanent des menus.

#### Méthodes d'intervention :

Alternance de théorie et d'exemples concrets, l'ensemble tiendra compte des problématiques des stagiaires.

Un support écrit détaillé et spécialement conçu pour l'occasion sera remis à chaque participant (en format papier et sur clé USB).

Chaque demi journée sera ponctuée d'une mise en situation afin de valider les acquis.

# Sécurité



# SST : Sauveteurs- Secouristes du Travail

## Public concerné :

Toute personne en contact avec le public et tout personnel désigné pour porter secours en cas d'accident.

## Objectifs :

Être capable d'intervenir immédiatement et efficacement en cas d'accident du travail, dans l'attente des secours spécialisés.

Reconnaître les risques professionnels et d'articuler son action avec les autres acteurs de la prévention de l'entreprise.

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : la fonction et l'Alerte.

#### **Le Sauvetage – Secourisme du Travail :**

- ▶ Les accidents du travail dans l'établissement ou dans la profession.
- ▶ Intérêt de la prévention des risques professionnels.
- ▶ Le rôle du Sauveteur-Secouriste du Travail.
- ▶ Présentation du programme :
  - Protéger, examiner, faire alerter, secourir.
  - La méthode de recherche des risques persistants et celle d'examen rapide d'une victime seront reprises au cours de chaque séance pratique.

#### **Rechercher les risques persistants pour protéger :**

- ▶ Reconnaître, sans s'exposer lui-même, les risques persistants éventuels qui menacent la victime de l'accident et/ou son environnement.
  - Identifier les sources de risques réelles ou supposées dans la situation concernée :

#### **Mécanique ou de chute de personne.**

#### **Électrique.**

#### **Incendie, explosion, thermique.**

#### **Atmosphère toxique ou irrespirable.**

#### **Autres ...**

- ▶ Repérer les autres personnes qui pourraient être exposées aux risques identifiés.
- ▶ Supprimer ou isoler le risque, ou soustraire la victime au risque sans s'exposer lui-même au risque.
  - Définir les actions à réaliser permettant la suppression éventuelle du (des) risque(s) identifié(s).
  - Repérer les matériels spécifiques permettant cette suppression.
  - Assurer ou faire assurer, par la personne la plus apte et pour une suppression permanente, la mise en oeuvre de ces matériels.
  - Faire en sorte de rendre impossible, lorsque la suppression du risque identifié ne peut être envisagée de manière réaliste, l'exposition de quiconque à ce risque.
  - En cas d'impossibilité de suppression ou d'isolement du (des) risque(s) identifié(s) reconnaître les situations dans lesquelles il pourra, sans risque pour lui-même, dégager la victime.
  - Éléments de sauvetage et technique de dégagement d'urgence dans ces situations ou selon les risques propres à l'entreprise.

#### **Dégagement d'urgence par traction de la victime au sol.**

#### **Protection des populations en cas d'alerte : la sirène.**

#### **Examiner la victime et faire alerter :**

- ▶ Examiner la (les) victime(s) avant et pour la mise en oeuvre de l'action choisie en vue du résultat à obtenir.
  - Reconnaître, suivant un ordre déterminé, la présence d'un ou plusieurs signes indiquant que la vie de la victime est menacée. Est-ce que la victime :

#### **Saigne abondamment ?**

#### **S'étouffe ?**

**(suite)****Répond aux questions et se plaint ?****Respire ?**

- Associer au(x) signe(s) décelé(s) les résultat(s) à atteindre.
- Dans le cas où il y a manifestation de plusieurs signes, définir l'ordre de priorité des résultats à atteindre.
- ▶ Faire alerter, ou alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise.
  - Identifier, en fonction de l'organisation dans l'entreprise qui alerter et dans quel ordre.
  - Choisir, parmi les personnes présentes et selon des critères prédéfinis, celle qui est la plus apte pour déclencher l'alerte.
  - Définir les différents éléments du message d'alerte qui permettront aux secours appelés d'organiser leur intervention.
  - Donner à la personne choisie les consignes et les informations pertinentes pour assurer une transmission efficace du message d'alerte.
  - Organiser l'accès des secours sur les lieux de l'accident, le plus près possible de la victime.

Journée 2 : Intervenir.**Secourir :**

- ▶ Déterminer l'action à effectuer pour obtenir le résultat à atteindre, que l'on a déduit de l'examen préalable et mettre en oeuvre l'action choisie en se référant à la technique préconisée.
- ▶ Vérifier, par l'observation de la victime, l'atteinte et la persistance du résultat attendu et l'apparition de nouveaux signes indiquant que la vie de la victime est menacée, jusqu'à la prise en charge de la victime par les secours spécialisés.
- ▶ La victime saigne abondamment :
  - Comprimer l'origine du saignement.
- ▶ La victime s'étouffe :
  - La désobstruction des voies aériennes chez l'adulte et l'enfant.
  - La désobstruction des voies aériennes chez le nourrisson.
  - L'obstruction partielle des voies aériennes.
- ▶ La victime répond, elle se plaint des sensations pénibles et/ou présente des signes anormaux :
  - La mettre au repos.
  - Reconnaître, apprécier et transmettre à un médecin les signes d'un malaise.
- ▶ La victime répond, elle se plaint de brûlures :
  - Brûlures thermiques : arroser pour éteindre et refroidir.
  - Brûlures chimiques : arroser abondamment pour rincer.
- ▶ La victime répond, elle se plaint d'une douleur qui empêche certains mouvements :
  - Quels que soient les signes, agir comme s'il y avait fracture :
  - Dos, cou, tête : éviter de la déplacer et maintenir la tête.
  - Membres : éviter de déplacer et respecter les déformations éventuelles.
- ▶ La victime répond, elle se plaint d'une plaie qui ne saigne pas abondamment :
  - Plaie grave de l'abdomen : position d'attente à plat dos, jambes surélevées
  - Plaie grave du thorax : position d'attente demi-assise.
  - Sectionnement de membre : conditionner le segment de membre.
  - Plaie à l'oeil : position d'attente à plat dos, tête calée.
  - Plaies simples : nettoyer la plaie.
- ▶ La victime ne répond pas, elle respire :
  - Libération des voies aériennes.
  - Mise sur le côté, tête basse (PLS).
- ▶ La victime ne répond pas, elle ne respire pas :
  - Réanimation cardio-pulmonaire chez l'adulte, chez l'enfant et chez le nourrisson.

**Situations inhérentes aux risques spécifiques à la profession (bâtiment, industrie chimique, etc.), à l'entreprise :**

- ▶ Conduites particulières à tenir face à certains types de saignements abondants.
- ▶ Utilisation de matériel de protection spécifique.
- ▶ Le contenu de ce chapitre et le temps éventuellement nécessaire au-delà des 12 heures seront déterminés à l'initiative du médecin du travail.

(suite)

### Évaluation des SST :

- ▶ Un certificat de Sauveteur – Secouriste du Travail sera délivré au candidat qui a participé activement à l'ensemble de la formation et fait l'objet d'une évaluation continue favorable de la part du ou des formateurs.
- ▶ Toutefois, pendant la période transitoire précédant la sortie de l'arrêté relatif à la formation des Sauveteur – Secouristes du Travail, les CRAM/CGSS qui le désirent pourront continuer à mettre en place un contrôle du comportement, tel que définit dans la circulaire P.A.T. N° 981/85 du 17 décembre 1985 et la circulaire DPRP N°46/93 du 18 août 1993.
- ▶ Dans le cas où le candidat ne peut mettre en oeuvre, pour des raisons d'aptitudes physiques, l'ensemble des compétences attendues de la part d'un SST, il se verra délivrer une attestation de suivi de la formation.
- ▶ Le titulaire du certificat de sauveteur-secouriste du travail, à jour de son obligation de formation continue est réputé détenir l'unité d'enseignement « Prévention et secours civique de niveau 1 (PSC1) », conformément à l'arrêté du 5 décembre 2002 et à l'article 4 de l'arrêté du 24 juillet 2007 fixant le référentiel des compétences de sécurité civile relatif à l'unité d'enseignement « prévention et secours civiques de niveau 1 ».

### Recyclage :

- ▶ La durée préconisée pour un MAC SST est de 7 heures pour un groupe de 10 personnes. Elle peut varier en fonction du nombre de participants et des changements apportés par la CNAMTS ou l'INRS au contenu de la formation. Le premier MAC SST doit avoir lieu dans les 24 mois qui suivent la formation initiale. Toutefois, il appartient à l'entreprise qui le souhaite de mettre en place un recyclage plus fréquent.

### Méthodes d'intervention :

Etude des cas ou d'accidents effectués à partir d'une situation concrète dans les locaux de l'entreprise. Réflexion et entraînement sur les gestes de premiers secours à effectuer en cas de problème. Chronologie des gestes que le Sauveteur – Secouriste du Travail doit être capable de faire face à une situation d'accident.

SST : Sauveteurs- Secouristes  
du Travail

Public concerné :

Personnel en contact avec le public.

Objectifs :

Se perfectionner aux techniques de secourisme.

Maintenir les compétences du SST, définies dans le référentiel de formation, à un niveau au moins équivalent voir supérieur à celui de sa formation initiale.

---

Contenu de la formation :

**Rappels des procédures et gestes du SST.**

**Protéger la victime :**

- ▶ Reconnaître les risques persistants.
- ▶ Supprimer les risques.
- ▶ Éloigner la victime.

**L'examen de la victime :**

- ▶ Rechercher les signes qui montrent que la vie de la victime est menacée.

**L'alerte :**

- ▶ Organiser les secours dans l'entreprise.
- ▶ Transmettre efficacement le message d'alerte.
- ▶ Les signaux d'alertes aux populations.

**Secourir la victime :**

- ▶ La victime saigne abondamment.
- ▶ La victime s'étouffe.
- ▶ La victime répond, elle se plaint des sensations pénibles et/ou présente des signes anormaux.
- ▶ La victime répond, elle se plaint de brûlures.
- ▶ La victime répond, elle se plaint d'une douleur qui empêche certains mouvements.
- ▶ La victime répond, elle se plaint d'une plaie qui ne saigne pas abondamment.
- ▶ La victime ne répond pas, elle respire.
- ▶ La victime ne répond pas, elle ne respire pas.

Méthodes d'intervention :

Entraînement sur les gestes de premiers secours à effectuer en cas de problème.

# Habilitation Électrique B0- H0V

## Public concerné :

Toute personne exécutant exclusivement des opérations d'ordre non électrique.

## Objectifs :

Préparer l'habilitation électrique B0/HO ou B0/H0V.

A l'issue de cette formation, le stagiaire doit connaître le risque électrique et savoir s'en protéger.

---

## Contenu de la formation :

### Notions élémentaires d'électricité:

- ▶ Différence de potentiel.
- ▶ Intensité.
- ▶ Résistance.
- ▶ La loi d'Ohm.
- ▶ Les effets du courant électrique.

### Sensibilisation aux risques électriques:

- ▶ Les obligations et responsabilités des différents acteurs.
- ▶ Statistiques sur les accidents d'origine électrique.
- ▶ Les différents risques d'origine électrique.

### La prévention des risques électriques:

- ▶ Le contexte réglementaire.
- ▶ Les moyens de protection contre les contacts directs.
- ▶ Les moyens de protection contre les contacts indirects.
- ▶ Conduite à tenir en cas d'accident d'origine électrique.

### Publication NF C 18 510:

- ▶ Définitions, prescriptions au personnel, obligation de formation.
- ▶ Prescriptions particulières applicables aux entreprises extérieures.
- ▶ Définitions NF C 18 510.
- ▶ Exemples de documents.

### Opérations dans l'environnement:

- ▶ Les différentes zones d'environnements.
- ▶ Travaux au voisinage de canalisations isolées.

## Méthodes d'intervention :

- Un livret est remis à chaque participant.
- Apports Théoriques.
- Exercices.

Habilitation Électrique  
B0- H0V



# Habilitation électrique/Opérations simples- BS et BE Manoeuvres

## Public concerné :

Toute personne effectuant des interventions élémentaires de remplacement, de réarmement, de raccordement d'ordre électrique et la mise hors tension pour son propre compte - Suivant NFC18510.

## Pré-requis :

Avoir une connaissance des règles élémentaires de l'électricité.

## Objectifs :

Préparer à l'habilitation électrique BS/H0(V) et BE manoeuvre limité au réarmement avec autorisation d'intervention.

A l'issue de cette formation, le stagiaire doit connaître le risque électrique et savoir s'en protéger ; il doit être capable d'effectuer des opérations élémentaires sur les circuits terminaux suivant une certaine méthodologie (remplacement à l'identique de fusibles, réarmement d'une protection, raccordement d'accessoires et de matériel électrique, mise hors tension pour son propre compte).

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Les Fondamentaux.

#### **Notions élémentaires d'électricité :**

- ▶ Circuit électrique.
- ▶ Différence de potentiel.
- ▶ Intensité.
- ▶ Résistance.
- ▶ La loi d'Ohm.
- ▶ Le générateur.
- ▶ Les effets du courant électrique.
- ▶ Le courant continu et alternatif.

#### **Sensibilisation aux risques électriques :**

- ▶ Les obligations et responsabilités des différents acteurs.
- ▶ Statistiques sur les accidents d'origine électrique.
- ▶ Les différents risques d'origine électrique.

#### **La prévention des risques électriques :**

- ▶ Le contexte réglementaire.
- ▶ La normalisation.
- ▶ Les moyens de protection contre les contacts directs.
- ▶ Les moyens de protection contre les contacts indirects.
- ▶ Protection contre les brûlures.
- ▶ Conduite à tenir en cas d'accident d'origine électrique.

#### **Publication NF C 18 510 :**

- ▶ Définitions, prescriptions au personnel, obligation de formation.
- ▶ Domaine d'application de la publication NFC 18 510.
- ▶ Prescriptions particulières applicables aux entreprises extérieures.
- ▶ Définitions NF C 18 510.
- ▶ Exemples de documents.

### Journée 2 : La mise en action.

#### **Opérations dans l'environnement :**

- ▶ Les différentes zones d'environnements.
- ▶ Travaux au voisinage de canalisations isolées.

#### **Interventions élémentaires :**

- ▶ Rôle du Chargé d'intervention.

Habilitation  
électrique/Opérations  
simples- BS et BE  
Manoeuvres

## Habilitation électrique/Opérations simples- BS et BE Manoeuvres

### (suite)

- ▶ Dispositions concernant le personnel et le matériel.
- ▶ Interventions élémentaires.

### Appareillage électrique BT :

- ▶ Matériel de protection individuel et collectif.

### Outillage électrique portatif à main :

- ▶ Mesures de protection.
- ▶ Emplacements exposés.
- ▶ La TBTS.
- ▶ La TBTP.
- ▶ La séparation des circuits.
- ▶ Enceinte conductrice exigue.
- ▶ Cas particuliers.

### Évaluation et analyse des risques électriques :

- ▶ Éléments à prendre en compte.
- ▶ Principe d'action.

### Application pratique :

- ▶ Mise en situation du stagiaire.

### Méthodes d'intervention :

Formation théorique et pratique en salle, suivie d'une séance de travaux pratiques (TP) sur site groupe ou en sous groupe.

Habilitation  
électrique/Opérations  
simples- BS et BE  
Manoeuvres

**Public concerné :**

Responsable de sécurité, chargé d'évacuation, guides et serre-files d'évacuation, membres du C.H.S.C.T et plus généralement tout personnel de l'entreprise.

**Objectifs :**

Permettre aux participants, responsable de la prévention du risque incendie d'effectuer sans panique l'évacuation de leur établissement.

Connaître le signal d'alarme, les cheminements, la conduite à tenir pour évacuer.

Répartir et connaître les missions de chacun, les techniques et consignes d'évacuation.

---

**Contenu de la formation :****Généralités :**

- ▶ Rappel sur les causes les plus fréquentes des incendies ?
- ▶ Le comportement d'un humain face au feu.
- ▶ Le triangle du feu.
- ▶ Les classes de feu.
- ▶ Qu'est-ce que la combustion ?
- ▶ Comment prévenir les risques ?
- ▶ Quels sont les grands principes d'extinction d'un feu ?
- ▶ Les moyens d'extinction.
- ▶ Visite de l'établissement avec le responsable de la sécurité.
- ▶ Reconnaissance des itinéraires d'évacuation et des points de rassemblements.
- ▶ Mise en place de l'alarme et de l'alerte.

**L'Evacuation :**

- ▶ Particularités d'un ERP (Etablissement Recevant du Public).
- ▶ Le rôle de l'agent d'intervention/d'évacuation (guide et serre file) en cas de début d'incendie.
- ▶ Missions respectives et spécifiques de chacun.
- ▶ L'organisation de l'évacuation et technique d'évacuation générale et en particulier de votre établissement/agence.
- ▶ Alarme, alerte mise hors de danger du personnel.
- ▶ Reconnaissance de l'itinéraire et des points névralgiques d'un établissement/agence.
- ▶ Signalisation- balisage.
- ▶ Point de rassemblement.
- ▶ L'accueil des secours extérieurs.
- ▶ Visite du site (si nécessaire).
- ▶ Repérage des organes de sécurité (issues de secours...) et des itinéraires d'évacuation.

**Cas pratique et Élaboration d'un scénario :**

- ▶ Quelques « pièges » destinés à apprécier la réaction des chargés, guides et serre-files seront posés (fumée, personnel oubliés).
- ▶ Evacuation - simulation en temps réel.
- ▶ En fin d'exercice, les différents acteurs se réunissent pour faire l'analyse du scénario.

**Synthèse et bilan.****Méthodes d'intervention :**

Apport théorique et débats et exposés avec supports.

Observation et manipulation du matériel de sécurisation.

# Le port et l'utilisation du Harnais (Travail en Hauteur)

## Public concerné :

Personne amenée d'une façon occasionnelle ou permanente à exercer toute ou partie d'une activité en hauteur (quelle que soit la hauteur) en utilisant les supports d'assurance existants.

pré-requis : Etre reconnu médicalement apte au travail en hauteur.

## Objectifs :

Appliquer les règles générales de sécurité lors de travaux en hauteur.

Évaluer les risques de chute de hauteur sur différents postes de travail et choisir les moyens de protection appropriés.

Utiliser dans les meilleures conditions, un harnais lors de travaux en hauteur.

Vérifier et entretenir son harnais de sécurité et ses systèmes antichute.

---

## Contenu de la formation :

### Théorie :

#### **Travaux en hauteur et sécurité :**

- ▶ Contexte réglementaire.
- ▶ Accidents et causes d'accidents.
- ▶ Protection collective.
- ▶ Les moyens d'accès (échelles, escabeaux, échafaudages, PEMP).
- ▶ Protection individuelle.

#### **Les dispositifs d'ancrage (Recommandation CNAMTS R430) :**

- ▶ Amarrages sur structure existante, amarrage sur point d'accroche manufacturé fixe ou transportable.

#### **Caractéristiques des moyens de protection individuelle :**

- ▶ Les casques
- ▶ Les composants d'un système de liaison : le harnais, la longe, les sangles, l'antichute, les connecteurs.

#### **Choix d'un dispositif de protection individuelle :**

- ▶ Conditions préalables au recours à un équipement de protection individuelle.
- ▶ Étude de risques.
- ▶ Interactions avec l'environnement.
- ▶ Choix du dispositif en adéquation avec le poste de travail.

#### **Conséquences d'une chute :**

- ▶ Facteur de chute.
- ▶ Force de choc.
- ▶ Effet pendulaire.
- ▶ Tirant d'air.
- ▶ Organisation des moyens de secours.

#### **Maintenance des EPI antichute par l'utilisateur**

- ▶ Vérification et contrôle des EPI.
- ▶ Règles d'entretien et de stockage.

### Pratique :

**Présentation, découverte et conditions d'utilisation du harnais.**

**Vérification préalable par contrôle visuel et tactile des EPI et exploitation des fiches de données du fabricant.**

**Réglage du harnais.**

**Mise en oeuvre des systèmes de liaisons.**

**Réalisation de déplacements verticaux et horizontaux.**

## Méthodes d'intervention :

Exposés, études de situations concrètes et exercices pratiques.

Formateur qualifié ayant une expérience pratique de l'utilisation du harnais.

Le port et l'utilisation du  
Harnais (Travail en Hauteur)

**Public concerné :**

Tout public.

Pré Requis : Avoir 18 ans. Aptitude médicale. Comprendre le français.

A la fin de cette formation, le stagiaire doit être capable d'appliquer les règles de sécurité liées à la fonction de conducteur d'engins.

**Objectifs :**

Conduire en sécurité les engins de chantier après réussite aux tests permettant la délivrance de l'autorisation de conduite.

Répondre aux obligations réglementaires de l'employeur : obligation de former le personnel, et délivrance de l'autorisation de conduite.

---

**Contenu de la formation :****Journée 1 : Apports généraux.****Connaissances théoriques :**

- ▶ Connaissances générales.
- ▶ Technologie des engins de chantier.
- ▶ Les principaux types d'engins de chantier
- ▶ Les catégories de Caces.
- ▶ Règles de circulation applicables aux engins de chantier.
- ▶ Risques liés à l'utilisation des engins de chantier.
- ▶ Exploitation des grues de chargement.
- ▶ Vérifications d'usage des engins de chantier.

**Journée 2 : La conduite.****Savoir-faire pratiques :**

- ▶ Prise de poste et vérification.
- ▶ Conduite et manoeuvres.
- ▶ Fin de poste.
- ▶ Opérations d'entretien quotidien.
- ▶ Maintenance.
- ▶ Conduite au moyen d'une télécommande (en option).
- ▶ Chargement/déchargement sur porte-engins (en option sur certaines

**Journée 3 : Passage des épreuves.**

**Pour que le Caces lui soit délivré, le candidat doit réussir les épreuves théoriques et pratiques.**

**Méthodes d'intervention :**

La formation est animée par un formateur qui dispose d'une expérience de la conduite des engins.

La formation se déroule sous forme d'exposés, de discussions étayés, de textes illustrés, photos et films. Basés sur une méthode active / participative qui associe théorie et cas pratiques suivant la recommandation R486. Mise en pratique, conduite sur les types de PEMP sur une installation référencée avec des moyens validés lors d'audits annuels.

Livret stagiaire.

CACES R482 Engins de  
chantier

# CACES R485 Gerbeurs à conducteur accompagnant

## Public concerné :

Tout public.

Avoir 18 ans. Aptitude médicale. Comprendre le français.

## Objectifs :

Conduire en sécurité les gerbeurs à conducteur accompagnant après réussite aux tests permettant la délivrance de l'autorisation de conduite.

Répondre aux obligations réglementaires de l'employeur : obligation de former le personnel, et délivrance de l'autorisation de conduite.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Apports généraux.

#### **Connaissances théoriques :**

- ▶ Connaissances générales.
- ▶ Technologie des chariots automoteurs gerbeurs à conducteur accompagnant.
- ▶ Les principaux types de gerbeurs à conducteur accompagnant.
- ▶ Les catégories de Caces.
- ▶ Notions élémentaires de physique.
- ▶ Stabilité des gerbeurs à conducteur accompagnant.
- ▶ Risques liés à l'utilisation des gerbeurs à conducteur accompagnant.
- ▶ Exploitation des gerbeurs à conducteur accompagnant.
- ▶ Vérifications d'usage des gerbeurs à conducteur accompagnant.

### Journée 2 : La conduite.

#### **Savoir-faire pratiques :**

- ▶ Prise de poste et vérification.
- ▶ Conduite et manoeuvres.
- ▶ Fin de poste.
- ▶ Opérations d'entretien quotidien.
- ▶ Maintenance.
- ▶ Conduite au moyen d'une télécommande (en option).

### Journée 3 : Passage des épreuves.

**Pour que le Caces lui soit délivré, le candidat doit réussir les épreuves théoriques et pratiques.**

## Méthodes d'intervention :

La formation est animée par un formateur qui dispose d'une expérience de la conduite des engins. La formation se déroule sous forme d'exposés, de discussions étayés, de textes illustrés, photos et films. Basés sur une méthode active / participative qui associe théorie et cas pratiques suivant la recommandation R485).

Mise en pratique, conduite sur les chariots de la catégorie sur une installation référencée avec des moyens validés lors d'audits annuels. Livret stagiaire.

CACES R485 Gerbeurs à  
conducteur accompagnant

# CACES R486 Plates-formes élévatrices mobiles de personnes

## Public concerné :

Tout public.

Pré Requis : Avoir 18 ans. Aptitude médicale. Comprendre le français.

## Objectifs :

Conduire en sécurité les nacelles élévatrices de la ou les catégories validées après réussite aux tests permettant la délivrance de l'autorisation de conduite.

A la fin de cette formation, le stagiaire doit être capable d'appliquer les règles de sécurité liées à la fonction de conducteur d'engins.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Apports généraux.

#### **Connaissances théoriques :**

- ▶ Connaissances générales.
- ▶ Technologie des PEMP.
- ▶ Les principaux types de PEMP
- ▶ Les catégories de Caces.
- ▶ Notions élémentaires de physique.
- ▶ Stabilité des PEMP.
- ▶ Risques liés à l'utilisation des PEMP.
- ▶ Exploitation des PEMP.
- ▶ Vérifications d'usage des PEMP.

### Journée 2 : La conduite.

#### **Savoir-faire pratiques :**

- ▶ Prise de poste et vérification.
- ▶ Conduite et manoeuvres.
- ▶ Fin de poste.
- ▶ Opérations d'entretien quotidien.
- ▶ Maintenance.

### Journée 3 : Passage des épreuves.

**Pour que le Caces lui soit délivré, le candidat doit réussir les épreuves théoriques et pratiques.**

## Méthodes d'intervention :

La formation est animée par un formateur qui dispose d'une expérience de la conduite des engins.

La formation se déroule sous forme d'exposés, de discussions étayés, de textes illustrés, photos et films. Basés sur une méthode active / participative qui associe théorie et cas pratiques suivant la recommandation R486.

Mise en pratique, conduite sur les types de PEMP sur une installation référencée avec des moyens validés lors d'audits annuels.

Livret stagiaire.

CACES R486 Plates-formes  
élévatrices mobiles de  
personnes

# CACES R489 Chariots à conducteur porté

## Public concerné :

Tout public.

Avoir 18 ans. Aptitude médicale. Comprendre le français.

## Objectifs :

Répondre aux obligations réglementaires de l'employeur : obligation de former le personnel, et délivrance de l'autorisation de conduite.

Conduire en sécurité les chariots élévateurs de la ou les catégories validées après réussite aux tests permettant la délivrance de l'autorisation de conduite.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Apports généraux.

#### **Connaissances théoriques :**

- ▶ Connaissances générales.
- ▶ Technologie des chariots de manutention automoteurs à conducteur porté.
- ▶ Les principaux types de chariots de manutention.
- ▶ Les catégories de Caces.
- ▶ Notions élémentaires de physique.
- ▶ Stabilité des chariots de manutention.
- ▶ Risques liés à l'utilisation des chariots de manutention à conducteur porté.
- ▶ Exploitation des chariots de manutention à conducteur porté.
- ▶ Vérifications d'usage des chariots de manutention à conducteur porté.

### Journée 2 : La conduite.

#### **Savoir-faire pratiques :**

- ▶ Prise de poste et vérification.
- ▶ Conduite et manoeuvres.
- ▶ Fin de poste.
- ▶ Opérations d'entretien quotidien.
- ▶ Maintenance.

### Journée 3 : Passage des épreuves.

**Pour que le Caces lui soit délivré, le candidat doit réussir les épreuves théoriques et pratiques.**

## Méthodes d'intervention :

La formation est animée par un formateur qui dispose d'une expérience de la conduite des engins. La formation se déroule sous forme d'exposés, de discussions étayés, de textes illustrés, photos et films. Basés sur une méthode active / participative qui associe théorie et cas pratiques suivant la recommandation R489. Mise en pratique, conduite sur les types de chariots adéquats sur une installation référencée avec des moyens validés lors d'audits annuels. Livret stagiaire.

CACES R489 Chariots à  
conducteur porté



# CACES R490 Grues de chargement

## Public concerné :

Tout public.

Pré Requis : Avoir 18 ans. Aptitude médicale. Comprendre le français.

## Objectifs :

Conduire en sécurité les grues auxiliaires, poste embarqué et option télécommande après réussite aux tests permettant la délivrance de

l'autorisation de conduite.

Répondre aux obligations réglementaires de l'employeur : obligation de former le personnel, et délivrance de l'autorisation de conduite.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Apports généraux.

#### **Connaissances théoriques :**

- ▶ Connaissances générales.
- ▶ Technologie des grues de chargement.
- ▶ Notions élémentaires de physique.
- ▶ Stabilité des grues de chargement.
- ▶ Déplacement des grues de chargement.
- ▶ Risques liés à l'utilisation des grues de chargement.
- ▶ Exploitation des grues de chargement.
- ▶ Accessoires de levage et règles d'élingage.
- ▶ Vérifications d'usage des grues de chargement.

### Journée 2 : La conduite.

#### **Savoir-faire pratiques :**

- ▶ Prise de poste et vérification.
- ▶ Conduite et manoeuvres.
- ▶ Fin de poste.
- ▶ Opérations d'entretien quotidien.
- ▶ Maintenance.
- ▶ Conduite depuis le sol au moyen d'une télécommande (en option).

### Journée 3 : Passage des épreuves.

**Pour que le Caces lui soit délivré, le candidat doit réussir les épreuves théoriques et pratiques.**

## Méthodes d'intervention :

La formation est animée par un formateur qui dispose d'une expérience de la conduite des engins. La formation se déroule sous forme d'exposés, de discussions étayés, de textes illustrés, photos et films. Basés sur une méthode active / participative qui associe théorie et cas pratiques suivant la recommandation R490). Mise en pratique, conduite sur les grues de chargement sur une installation référencée avec des moyens validés lors d'audits annuels. Livret stagiaire.

CACES R490 Grues de  
chargement

# Travail en hauteur et montage, utilisation, démontage des échafaudages fixes et roulants

## Public concerné :

Toute personne de l'entreprise chargée d'assurer le montage, l'utilisation, la vérification et le démontage d'échafaudage fixe et roulant.

## Objectifs :

Connaître les exigences réglementaires et les normes concernant le travail en hauteur.

Permettre à l'entreprise de vérifier son adéquation face aux obligations réglementaires.

Permettre aux agents de mettre en application les prescriptions de sécurité de la recommandation R408 sur le montage, l'utilisation et le démontage d'échafaudages.

S'assurer de leur aptitude à adapter ces prescriptions dans les domaines et les situations propres à leur mission.

## Contenu de la formation :

### Obligations générales :

- ▶ La prévention et l'entreprise :
  - Qu'est-ce que la prévention et quels sont les objectifs de la prévention ?
  - Les principes généraux de la prévention dans l'entreprise (article L.230-2 du code du travail).
- ▶ Prévention du risque de chute/Travaux en hauteur.

### Dispositions spécifiques aux équipements de travail utilisés pour les travaux temporaires en hauteur :

- ▶ Cadre réglementaire.
- ▶ Champ d'application.
- ▶ Mesures générales de prévention.
- ▶ Moyens d'accès au poste de travail et circulation en hauteur.
- ▶ Utilisation des échelles, escabeaux et marchepieds échafaudage.
- ▶ Port du harnais de sécurité.

### Le montage, l'utilisation et le démontage des échafaudages (suivant la recommandation R408) :

- ▶ Les risques :
  - Les chutes de hauteurs.
  - Les chutes d'objets.
  - La manutention.
  - L'électrisation.
  - L'effondrement partiel ou complet de l'échafaudage.
  - Le renversement de l'échafaudage.
- ▶ Mesures de prévention :
  - Besoins et contraintes de site.
  - Cas particulier d'utilisation partagée des échafaudages.
  - Choix du matériel.
  - Etude préalable.
  - Cas particuliers.
- ▶ Plan d'implantation et de montage :
  - Plan ou schéma d'implantation.
  - Croquis et plan de détails pour le montage.
- ▶ Montage et démontage.
- ▶ Amarrages.
- ▶ Compétences des opérateurs :
  - Attestation de compétences.
  - Travailleurs utilisant l'échafaudage comme poste de travail.
- ▶ Réception des échafaudages avant utilisation.

### Atelier pratique : Mise en application des acquis.

- ▶ Montage et démontage d'échafaudage sur site fourni par le client avec notice et documents du fabricant.

## Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Travail en hauteur et  
montage, utilisation,  
démontage des  
échafaudages fixes et  
roulants

# Communication



# 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

# 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'appropriier les concepts, en référence à sa propre personnalité

Mieux communiquer dans  
ses relations  
professionnelles : l'essentiel

# Mieux communiquer dans ses relations professionnelles : les outils (AT, PNL et PCM)

## Public concerné :

Toute personne souhaitant mieux connaître son processus de communication et de motivation et posséder des pistes d'amélioration.

## Objectifs :

Apprendre et comprendre les éléments de la PNL propres à améliorer sa communication.

Mieux se connaître efficacement afin de développer les potentialités de sa personnalité.

Faire une analyse comparée des outils de la PNL, de l'Analyse Transactionnelle, de la Process Communication et de la Sémantique Générale pour améliorer sa communication.

Adapter son mode de communication personnelle en fonction de son interlocuteur et la situation.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Trois premiers outils de communication.

#### **Améliorer sa communication avec la Programmation Neuro Linguistique (PNL) :**

- ▶ La carte n'est pas le territoire.
- ▶ Les systèmes de représentation sensorielle, le VAKOG.
- ▶ Les outils de compréhension du monde.
- ▶ Le feed back.
- ▶ La synchronisation et la congruence.
- ▶ Les objectifs.
- ▶ Les questions qui vont droit au but : le méta modèle.

#### **La Sémantique Générale (un complément à la PNL) :**

- ▶ Éviter et repérer les écueils du langage :
  - Omissions.
  - Généralisations.
  - Distorsions.
- ▶ Comprendre l'influence de :
  - L'identité.
  - Les croyances.
  - Les valeurs.
- ▶ Distinguer ses critères et ceux des autres.
- ▶ Utiliser les présupposés.

#### **L'Analyse Transactionnelle :**

- ▶ Les différentes facettes de sa personnalité avec les "États du moi".
- ▶ Développer des "Transactions" positives et relation interpersonnelles.
- ▶ Valoriser ses interlocuteurs de façon adaptée : "les signes de reconnaissance".
- ▶ Développer des relations gagnant-gagnant avec les autres : "les positions de vie".
- ▶ Le Contrat Relationnel et les Strokes du D. Eric Berne.

### Journée 2 : La Process Com.

#### **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, de vente, d'achat ou de recrutement selon les cas.
- ▶ 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.
- ▶ 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.

Mieux communiquer dans  
ses relations  
professionnelles : les outils  
(AT, PNL et PCM)

# Mieux communiquer dans ses relations professionnelles : les outils (AT, PNL et PCM)

**(suite)**

Journée 3 : training général et mises en pratique.

## Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et méthodologiques de l'outil PNL.

Tests / Exercices de communication.

Apports théoriques comparés des outils Analyse Transactionnelle, Process Communication et Sémantique Générale.

Echanges, analyses des pratiques et Mises en situation.

Mieux communiquer dans  
ses relations  
professionnelles : les outils  
(AT, PNL et PCM)

# Mieux communiquer grâce aux techniques théâtrales

## Public concerné :

Toute personne désirant améliorer sa communication au travers d'une approche artistique et des techniques du théâtre.

## Objectifs :

- Développer sa présence et son charisme.
- Être convaincant et savoir se faire entendre.
- Développer sa fluidité verbale et savoir improviser dans toutes les situations.
- Avoir plus de confiance en soi et plus d'aisance relationnelle.
- Développer son aisance corporelle.
- Savoir exprimer ses émotions et gérer son trac.
- Lien avec le quotidien professionnel des participants.
- Construire son plan individuel de progrès.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Émotion et comportement.

#### **Savoir exprimer ses émotions et gérer son trac :**

- ▶ Connaître les émotions de base et savoir les exprimer de manière constructive.
- ▶ Savoir maîtriser sa respiration pour gérer ses émotions.
- ▶ Dépasser son trac en pensant positivement.

#### **Les Techniques théâtrales un chemin de développement des capacités relationnelles :**

- ▶ Mesurer les écarts entre "ce que je crois montrer et ce qui est perçu".
- ▶ Accepter les différences de perception.
- ▶ Savoir surmonter les différences pour dépasser les blocages.
- ▶ Mobiliser ses ressources face à une situation inattendue.
- ▶ Se servir de son histoire: son expérience, son recul, son humour.
- ▶ Découverte de soi et de ses potentialités.

#### **Développer son aisance corporelle :**

- ▶ La créativité corporelle.
- ▶ La marche.
- ▶ Se positionner dans l'espace.
- ▶ Aisance corporelle ou comment parler avec son corps.

#### **Être convaincant et savoir se faire entendre :**

- ▶ La respiration abdominale.
- ▶ La formulation de la pensée.
- ▶ La diction, le rythme et le débit.
- ▶ L'accentuation sur les attaques et les finales de phrase.
- ▶ La rhétorique : avoir un objectif, structurer son discours, faire des phrases courtes, faire des synthèses.

### Journée 2 : Prise de parole.

#### **Développer sa fluidité verbale et savoir improviser dans toutes les situations :**

- ▶ Développement du sens de l'improvisation.
- ▶ Travailler la répartie et la réactivité.
- ▶ Se sortir des situations déstabilisantes.

#### **Théâtralisation ou comment être acteur de sa communication :**

- ▶ Le regard, premier vecteur d'échange.
- ▶ Les chemins de l'écoute.
- ▶ Identifier, accepter et gérer ses émotions.
- ▶ Renforcer sa confiance en soi et dans les autres.

#### **Construire son plan individuel de progrès :**

- ▶ Bilan final sur les acquis du stage, sur ses atouts et sur ses axes de progrès.

Mieux communiquer grâce  
aux techniques théâtrales



## Mieux communiquer grâce aux techniques théâtrales

**(suite)**

- ▶ Travail et élaboration d'un objectif individuel de progrès.

Méthodes d'intervention :

Pédagogie mixant des exercices d'entraînement adaptés pour des " non-acteurs " et des apports théoriques de base.

Mieux communiquer grâce  
aux techniques théâtrales

# Concevoir des documents attractifs pour bien communiquer

## Public concerné :

Toute personne souhaitant améliorer la présentation de ses documents et diaporamas (formateur, consultant, manager animant des réunions).

## Objectifs :

Acquérir les méthodes de bases de la mise en page, de la typographie, illustrations couleurs.  
Animer ses présentations par un visuel impactant, dynamique en offrant des supports créatifs.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : La préparation.

#### **Le message à faire passer.**

- ▶ Analyse des informations à véhiculer.
- ▶ Les règles d'or :
  - Le message à faire passer.
  - A qui s'adresse le message.
  - le contexte de diffusion.
  - Les messages clés.

#### **Création du support: Dynamiser sa mise en page, faire preuve de créativité.**

- ▶ 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.

### Journée 2 : La présentation.

#### **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).

#### **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.  
Mise en situations.

Concevoir des documents  
attractifs pour bien  
communiquer

# Concevoir un plan de communication

## Public concerné :

Responsable de la communication externe, des relations publiques, des relations presse.  
Conseiller en communication, chargé du budget en agence.  
Toute personne amenée à devoir communiquer une stratégie interne.

## Objectifs :

Disposer d'une méthodologie pour évaluer les besoins de communication et établir un diagnostic.  
Élaborer un plan de communication cohérent avec la culture et la stratégie de l'entreprise.  
Construire un tableau de bord pour piloter la mise en oeuvre des actions de communication.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Les Principes, les missions et les objectifs de la communication.

#### **Les fondamentaux de la communication :**

- ▶ Enjeux, objectifs et acteurs et relais.
- ▶ La double mission du responsable de la communication : Piloter la fonction communication, conseiller et "outiller" les autres fonctions.
- ▶ La démarche de communication.

#### **Évaluer les besoins de communication : établir le diagnostic.**

- ▶ Les trois étapes d'un audit de communication.
- ▶ Les méthodes de recueil d'information (enquêtes qualitatives/quantitative...).
- ▶ Le choix des leviers les plus adaptés au contexte pour identifier les besoins de communication.
- ▶ Établir des repères pour évaluer la communication interne et bâtir un tableau de bord (méthodes, périodicité, indicateurs...).

### Journée 2 : Concevoir un plan de communication au service de la stratégie de l'entreprise.

#### **Bâtir la stratégie de communication :**

- ▶ Contexte et des cibles prioritaires.
- ▶ Définir des objectifs mesurables.
- ▶ Les outils adaptés (communication managériale, relations publiques, édition, Web 2.0, communication commerciale...).

#### **La responsabilité sociale de l'entreprise et la communication.**

#### **Planifier et budgéter les actions de communication :**

- ▶ Définir le calendrier et les moyens financiers et humains en fonction des priorités stratégiques.
- ▶ Chiffrer les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs de communication.
- ▶ Élaborer le budget prévisionnel et suivre le budget.

## Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.  
Exercices.

Concevoir un plan de  
communication

# Relations Commerciales



# Savoir accueillir le public

Public concerné :

Tout personnel en contact avec le public.

Objectifs :

Améliorer ses capacités d'expression et de communication dans les situations d'accueil.  
Gérer les situations conflictuelles et stressantes.  
Etre plus efficace dans sa communication téléphonique en réception d'appel.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Rôles et missions de l'hôte ou de l'hôtesse d'accueil.

**Rappel du rôle de chacun en situation d'accueil quelque soit sa fonction :**

- ▶ De la nécessité de bien accueillir pour mieux vendre.
- ▶ L'image professionnelle de qualité et de sérieux renvoyée par celui qui accueille.

**Les comportements attendus en situation d'accueil :**

- ▶ Le SBAM : Sourire, Bonjour, Au Revoir, Merci.
- ▶ A l'accueil : «les mots pour le dire...».
- ▶ Ce qu'attend le client : soyons un peu psychologue.
- ▶ Quelques recettes pour le client professionnel et pour le client particulier.

**Les basics de la communication interpersonnelle :**

- ▶ Les règles de base de la communication interpersonnelle.
- ▶ Le verbal et le non verbal.
- ▶ Se synchroniser et être congruent face au client.

Journée 2 : Les techniques de la réception d'appel au téléphone en parallèle de l'accueil au comptoir ou au bureau sur la surface de vente.

**Les basics de la réception d'appels (3 sonneries maximum, le transfert d'appel, la prise de messages, etc...) :**

- ▶ Un regard, un sourire et le client au comptoir patiente...

**Effectuer ses tâches de organisée et adapter son espace et son rapport au temps.**

**La monochronie et la polychronie ; savoir se connaître dans l'un des deux critères :**

- ▶ Mettre en perspective une meilleure maîtrise de son espace et de son temps en situation d'accueil.

**Faire face aux situations difficiles dans le respect du client :**

- ▶ Détecter le début de la relation conflictuelle avec le client.
- ▶ Comment gérer directement la relation conflictuelle en situation d'accueil.
- ▶ Comment déléguer la relation difficile quand elle n'est plus gérable.
- ▶ Quelques recettes.

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, 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.  
Evocation de cas pratiques ; visionnage de supports audio visuels.  
Jeux de rôles sur l'accueil du client à la caisse avec utilisation de matériel vidéo.

Savoir accueillir le public

# 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

# Développer ses ventes par téléphone

Public concerné :

Toute personne étant amenée à vendre par téléphone : commercial confirmé.

Objectifs :

Se perfectionner dans la vente de contrats par téléphone.

Développer les signatures de contrats.

Faire du téléphone un outil de vente et de fidélisation.

---

Contenu de la formation :

Journée 1 : Les spécificités de la communication par téléphone.

**Les fondamentaux :**

- ▶ Les principes de communication par téléphone : la notion de communication non verbale.
- ▶ L'adaptation du ton et du rythme verbal : la communication verbale.
- ▶ Savoir adapter son discours et employer le vocabulaire approprié (Focus sur la synchronisation).
- ▶ Le principe de l'écoute professionnelle adaptée au téléphone.
- ▶ L'assertivité et l'affirmation de soi au téléphone :
  - Qu'est-ce que l'assertivité ?
  - Les outils de l'assertivité.
- ▶ Focus sur le contrôle émotionnel et la congruence verbale.

**Maîtriser le plan d'un entretien de vente par téléphone :**

- ▶ Structurer les étapes d'un entretien de vente par téléphone :
  - Le plan d'appel.
  - Savoir franchir les barrages et travailler sa prise de contact.
  - La notion d'encrage, comment capter l'attention du prospect ?
  - Dérouler avec efficacité son plan d'appel en capitalisant sur les étapes nécessaires.
- ▶ Le timing d'un entretien par téléphone ou comment calibrer ses entretiens.

**Argumenter avec méthode :**

- ▶ Optimiser son questionnement pour mieux vendre :
  - Collecter des informations constructives.
  - Découvrir les attentes, les objectifs, les motivations de son interlocuteur.
  - Définitions et objectifs des principales questions utilisées.
- ▶ Quels arguments pour quels besoins ?
- ▶ Retour sur le bénéfice client.
- ▶ Choisir, classer et présenter ses arguments en fonction de la motivation client.
- ▶ Identifier les signaux d'achat et les freins à la vente.

Journée 2 : Réfuter et conclure.

**Comment travailler et développer une réfutation des objections efficace ?**

- ▶ Qu'est-ce qu'une objection ?
  - Le processus psychologique d'une objection.
  - La dissonance cognitive.
- ▶ De la question à l'objection : Les différentes objections.
- ▶ Sélectionner une méthode simple de réfutation des objections : anticipation, division, addition, comparaison, différentiel.
- ▶ Les réponses aux objections courantes.

**La conclusion d'un entretien commercial : travailler son closing commercial par téléphone :**

- ▶ Savoir quand et comment conclure, reformuler l'engagement du client.
- ▶ Verrouillage et engagement partiel : comment assurer un suivi ?
- ▶ Prendre congé avec professionnalisme :
  - Construire sa prise de congé.
  - Principe du rendez-vous téléphonique de relance.

Méthodes d'intervention :

Après la maîtrise de techniques spécifiques au téléphone.

S'entraîner à convaincre les clients.

Développer ses ventes par  
téléphone



# Les techniques de vente et pratiques commerciales

## Public concerné :

Toute personne en contact avec la clientèle et souhaitant s'améliorer dans l'acte de vente.

## Objectifs :

Acquérir les notions fondamentales de culture commerciale.

Développer son efficacité commerciale de la préparation à la conclusion des entretiens.

Connaître et adopter les bonnes postures lors de ses rendez-vous commerciaux : travailler sa communication commerciale.

Procéder, avec méthode, au déroulement de son entretien de vente.

Développer son leadership relationnel en face à face, renforcer sa force de persuasion en clientèle.

Conserver une attitude positive et savoir convaincre.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Les notions de Vente et de Relation Commerciale.

#### **Identifier les compétences indispensables et les notions fondamentales :**

- ▶ Qu'est-ce que la vente ? (Produits, services, etc.)
- ▶ Qu'est-ce que la relation client ? Comprendre le principe de la relation commerciale, en quoi mon attitude peut-elle favoriser une vente ?
- ▶ Quelles différences entre le BtoC et le BtoB ?

#### **La préparation d'un Entretien Commercial ou d'une Visite Client :**

- ▶ Cerner les enjeux d'un rendez-vous clientèle réussi.
- ▶ Savoir définir des objectifs qualitatifs et quantitatifs ambitieux et réalistes (Présentation ou validation de closing).
- ▶ Collecter les informations sur l'entreprise et son interlocuteur (historique, chiffres, enjeux, etc.).
- ▶ Préparer sa posture mentale, son apparence et travailler sa communication (Image et Dress-Code).
- ▶ Audit stratégique et Diagnostic interne.

#### **Appréhender savoir-faire et savoirs être : De la communication au leadership :**

- ▶ Contrôler ses attitudes (l'importance du non verbal), parler positivement (le verbal) : La communication orale et non verbale.
- ▶ Réussir son premier contact : Savoir créer un climat de confiance et d'empathie dès les premières secondes.
- ▶ Retour sur la communication non verbale : l'image que je renvoie.
- ▶ Comment travailler sa synchronisation verbale et non verbal, un pas vers le succès ?
- ▶ Comprendre ce qu'est le sens du service pour assurer une relation sereine.
- ▶ Les Piliers de l'Influence et du leadership.

### Journée 2 : Méthodes de vente et training.

#### **Les grandes étapes d'un entretien de vente :**

- ▶ Apprendre à gérer son stress.
- ▶ Les premières minutes : savoir se présenter à l'accueil, patienter et observer => pourquoi ?
- ▶ Analyser l'impact immédiat.
- ▶ La prise de contact : Créer un espace d'échange propice à la vente lors des premières minutes.
  - Se synchroniser et s'adapter avec son interlocuteur avec efficacité selon la situation.
  - Alternier position haute et position basse pour bien communiquer.
- ▶ L'empathique au service de la Relation.
- ▶ Conduire et maîtriser l'entretien de vente :
  - Introduire l'entretien : se présenter, présenter les objectifs, le déroulé et la durée de l'échange.
  - Présenter de façon attractive son entreprise et son offre au format « l'Art du Pitch », le pitch Elevator.
- ▶ Maîtriser les techniques permettant d'assurer la découverte client avec efficacité :
  - Rappel sur le trio : écoute / questionnement / reformulation.
- ▶ Déterminer le profil de vos clients et adapter son argumentaire.
  - Retour sur le SONCASE pour mieux comprendre le fonctionnement de ses clients.
  - Découvrir les besoins du client avec méthode : les besoins fonctionnels et émotionnels.

# Les techniques de vente et pratiques commerciales

(suite)

## La découverte du client et le traitement des objections :

- Retour sur le questionnement : Oser questionner pour bien comprendre les attentes.
- Faire une offre argumentée, présenter son produit, rassurer son client sur la qualité.
- ▶ Les grands principes de l'argumentation ou de la présentation :
  - Caractéristiques, Avantages, Preuves/Bénéfices .
  - Connaître les différents types d'objections pour traiter les objections avec méthode et efficacité.
  - Identifier les techniques de réfutation des objections, travailler les objections les plus courantes.
  - Savoir repérer les freins à l'achat et les signaux d'achat.
  - Savoir aussi dire « non » et exprimer un désaccord avec tact.
- ▶ Conclure et prendre congé : connaître les bonnes pratiques :
  - Réaliser une conclusion ou un closing commercial avec méthode.
  - Prendre congé en assurant un contact positif, engager un suivi avec son interlocuteur.

## Training sur les techniques de vente et les techniques commerciales :

- ▶ Mise en situation virtuelle à partir de jeux de rôles proposés par l'animateur et/ou à partir du quotidien des participants.
- ▶ Les entretiens vidéo sont enregistrés, analysés puis commentés par les participants et le consultant.

Méthodes d'intervention :

Apports méthodologiques.

Jeux de rôles.

Mises en situation filmées et analysées.

Les techniques de vente et  
pratiques commerciales

# Les techniques de vente : perfectionnement (75% de pratique)

## Public concerné :

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

## Objectifs :

Se perfectionner dans les techniques de la vente.  
Développer une stratégie.  
Bâtir et utiliser des outils directement opérationnels.  
S'identifier dans un style de négociateur.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Les fondamentaux de la négociation.

#### **La préparation d'une négociation commerciale.**

- ▶ Audit stratégique et rappel des fondamentaux de l'étude de marché.
- ▶ De la stratégie d'entreprise à la stratégie commerciale.
- ▶ Les outils de connaissance de la cible.
- ▶ Réfléchir sur sa cible : du persona type au plan d'action commercial et marketing.
- ▶ Création du pitch commercial, persona

#### **Rappel des étapes d'un entretien réussi :**

- ▶ Rappel : Les fondamentaux de la communication interpersonnelle :
  - Les règles de base de la communication interpersonnelle.
  - Le verbal et le non verbal- para verbal
  - Se synchroniser et être congruent face au client.

### Journée 2 : Training spécifique étape par étape.

**Les étapes de l'entretien seront reprises sous forme de mises en situation.**

**Les différents styles de négociateurs et de négociations.**

**Techniques de contre objections.**

**Appliquer une stratégie adaptée à vos interlocuteurs.**

**S'entraîner de manière intensive à la vente.**

**Conclusion et engagement individuel d'amélioration.**

## Méthodes d'intervention :

Par le biais de simulations filmées et analysées, améliorer les performances en techniques de vente et de négociation commerciale de chacun des participants.

Les techniques de vente :  
perfectionnement (75% de  
pratique)

# 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

# Techniques de vente au comptoir et par téléphone : Perfectionnement

Public concerné :

Toute personne en charge de la vente en réception en face à face ou au téléphone.

Objectifs :

Maîtriser toutes les étapes d'un entretien de vente comprenant le cross selling (réalisation de ventes complémentaires ou additionnelles) ou le up selling (vendre un produit de la gamme supérieure).

Se perfectionner dans la maîtrise de l'outil téléphone.

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

---

Contenu de la formation :

Journée 1 : Communiquer un vrai processus de vente.

**Les fondamentaux de la communication verbale et non verbale :**

- ▶ Les mots, le ton, l'intensité, la perception du message.
- ▶ Le cadre de référence.
- ▶ L'empathie.
- ▶ Déclencher l'atmosphère favorable et créer les conditions de l'écoute active (règle des 4X20...).

**L'écoute active et la découverte du client :**

- ▶ Les techniques de questionnement.
- ▶ Stratégie de questionnement selon SONCASE et MASLOW.
- ▶ La reformulation et la validation.

**L'argumentation et la négociation :**

- ▶ Le processus logique d'argumentation et la méthode CAP.
- ▶ Les pouvoirs de négociation.
- ▶ Méthodologie/réponse aux objections.

**La logique du discours de vente entrante en hôtellerie :**

- ▶ Le logigramme de vente simple.
- ▶ Le dialogue de vente détaillé : le client connaît l'établissement ou le groupe , ou ne le connaît pas...

Journée 2 : Méthodologie et entraînements.

**Les ventes additionnelles et supérieures :**

- ▶ La logique de vente des prestations additionnelles.
- ▶ Les fondamentaux de la vente additionnelle.
- ▶ Cas spécifique : la prolongation de séjour.
- ▶ Le surclassement.
- ▶ Modèles de dialogues de vente /vos prestations à développer.
- ▶ Évocation vente "de stock" dans le cas particulier de certains établissements.

**Le suivi et la relance client :**

- ▶ La fiche contact.
- ▶ La relance : organisation des tâches sur le site et grille de mesure des résultats, le plan de relance, le courrier (email...) de relance clients : exemples de relance d'urgence, dans le cadre d'une nouveauté, dans le cadre d'événements selon la méthode AIDA.
- ▶ La relance téléphonique : logigramme de l'appel sortant.

**La fiche argumentaire site :**

- ▶ Atelier de travail autour de la valorisation de l'établissement.

Méthodes d'intervention :

Alternance d'apports théoriques, mises en situation pratiques, échange d'expériences avec le groupe.

Points réguliers sur la compréhension et l'assimilation des connaissances.

Techniques de vente au  
comptoir et par téléphone :  
Perfectionnement

# 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.  
Connaître 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)



# La suspension et la rupture du contrat de travail

Public concerné :

Dirigeant, manager, cadre, responsable, personnel des services de Ressources Humaines.

Objectifs :

Savoir suspendre ou rompre un contrat de travail.

---

Contenu de la formation :

**La suspension du contrat de travail :**

- ▶ Obligations.
- ▶ Limites.
- ▶ Incidences.

**Les risques et les obligations liés à la suspension du contrat de travail :**

- ▶ Pour l'entreprise.
- ▶ Pour le salarié.

**Les différentes formes de ruptures du contrat :**

- ▶ La rupture des nouveaux contrats.
- ▶ La démission.
- ▶ Les différents modes de licenciement.
- ▶ Les ruptures négociées.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.  
Echanges.  
Etudes de cas.  
Exercices d'application.

La suspension et la rupture  
du contrat de travail

Public concerné :

Expert-comptable, collaborateur et juriste en droit social.

Objectifs :

Apporter toutes les réponses sur les évolutions récentes en matière de législation sociale et du travail.

---

Contenu de la formation :

**Les incontournables de la jurisprudence « individuelle » :**

- ▶ Nouveautés autour du salarié.
- ▶ Nouveautés autour du rôle de l'employeur.
- ▶ Nouveautés sur harcèlement moral et sexuel.
- ▶ Nouveautés sur la Rupture conventionnelle.

**Les incontournables de la jurisprudence « collective » :**

- ▶ Transfert des contrats de travail : qu'en est-il des mandats de délégués syndicaux ?
- ▶ Les conditions de validité d'un accord collectif sont d'ordre public.
- ▶ Prorogation des mandats des membres du comité d'entreprise.
- ▶ De l'interprétation de l'article R.4613-1 du code du travail.
- ▶ Désignation d'un délégué syndical réintégré après une autorisation administrative annulée.

**Zoom sur les Nouveautés :**

- ▶ Les conditions de recours au travail de nuit.
- ▶ Le don de jours de repos à un parent d'enfant gravement malade.
- ▶ Réforme du système de l'inspection du travail.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.  
Echanges.  
Retours d'expérience.  
Etudes de cas.  
Supports de cours.

L'Actualisation du Droit  
Social

# Le contrat de travail saisonnier

Public concerné :

Dirigeant, responsable, cadre.

Objectifs :

Savoir établir, modifier et rompre un contrat de travail saisonnier.

Connaître les règles applicables en matière d'hébergement du personnel saisonnier.

---

Contenu de la formation :

Journée 1 : Contenu et exécution du contrat.

**Élaboration du contrat de travail saisonnier :**

- ▶ Conditions de recours au contrat de travail saisonnier.
- ▶ Rédaction du contrat.

**L'exécution du contrat de travail :**

- ▶ La période d'essai.
- ▶ Le temps de travail, les rythmes de travail.
- ▶ Le paiement des heures supplémentaires et complémentaires.
- ▶ La fixation des congés.

**La modification du contrat de travail saisonnier en cours :**

- ▶ Modification du contrat de travail par l'employeur.
- ▶ Modification du contrat de travail par le salarié.

Journée 2 : Ruptures et sanctions.

**Droit disciplinaire :**

- ▶ La notion de cause réelle et sérieuse.
- ▶ Les différentes sanctions.

**La rupture anticipée du contrat de travail saisonnier :**

- ▶ A l'initiative de l'employeur.
- ▶ Les motifs (exposé et rédaction des motifs, procédure de licenciement).
- ▶ A l'initiative du salarié.
- ▶ Les possibilités offertes par la loi de modernisation sociale.
- ▶ La séparation à l'amiable.

**Règles applicables à l'hébergement des saisonniers.**

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Echanges.

Etudes de cas.

Le contrat de travail  
saisonnier

**Public concerné :**

Responsable commercial, Responsable Juridique, Assistant juridique.

**Objectifs :**

Connaître les principes fondamentaux du droit contractuel.

Identifier les zones de risques.

Mesurer les implications commerciales.

Gérer les litiges et difficultés d'interprétation ou d'exécution des contrats.

Comprendre les principes de la propriété intellectuelle.

---

**Contenu de la formation :**Journée 1 : Socle de connaissances.**Le Contrat :**

- ▶ Le contrat.
- ▶ La loi des parties.
- ▶ CGV et CGA.
- ▶ La valeur des écrits (fax, mail, photocopie,...).
- ▶ Les obligations contractuelles.
- ▶ La promesse de vente et conditions suspensives.
- ▶ Le conseil du vendeur et ses obligations (de moyens et de résultat).
- ▶ Accord ou contrat cadre.
- ▶ La signature électronique.
- ▶ Les dangers de la lettre d'intention de commande.

**Les Clauses essentielles :**

- ▶ Documents et langage contractuel.
- ▶ L'objet et les délais.
- ▶ Date d'entrée et de durée.
- ▶ Délais et lieu de livraison.
- ▶ Renouvellement du contrat.
- ▶ La négociation du prix.
- ▶ Gestion des transferts de propriété et des risques.
- ▶ La force majeure. Le règlement des litiges.
- ▶ La garantie contractuel.
- ▶ La responsabilité.
- ▶ Confidentialité.
- ▶ La sous-traitance du contrat.
- ▶ le règlement des litiges.
- ▶ La propriété intellectuelle.

Journée 2 : Application des contrats.**Suspendre ou sortir d'un contrat :**

- ▶ Engager la responsabilité civile de son co-contractant.
- ▶ Les pénalités : avantages et inconvénients.
- ▶ Suspension, résiliation.
- ▶ Les vices cachés.

**L'inexécution du contrats :**

- ▶ Procédure.
- ▶ Droits et devoirs.

**Maîtriser les aspects financiers :**

- ▶ Prix et formules de révision.
- ▶ La réglementation relative au paiement.

**(suite)**

- ▶ Les conséquences de la caution, lettre d'intention et garantie à première demande.
- ▶ Que faire en cas de redressement judiciaire ?

**Les obligations réciproques :**

- ▶ Cahier des charges.
- ▶ Obligation de résultat.

**Le droit de la concurrence :**

- ▶ L'Autorité de la concurrence, la DGCCRF.
- ▶ Les pratiques discriminatoires.
- ▶ Le refus de vente, l'abus de position dominante.
- ▶ Le taux de dépendance, les ruptures brutales/abusives.

**Identification des risques liés à certains contrats :**

- ▶ La reprise du personnel.
- ▶ Le délit de marchandage et le prêt de main-d'oeuvre.
- ▶ La loi de 75 sur la sous-traitance.
- ▶ Les Incoterms.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques

Exercices de mise en pratiques.

# 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 répondant ?

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

# 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



# Gestion d'Entreprise



# L'essentiel de la gestion d'un centre de profit

Public concerné :

Toute personne désirant acquérir l'ensemble des techniques de gestion de l'entreprise.

Objectifs :

Présenter et maîtriser les techniques de gestion nécessaires au fonctionnement optimal d'une entreprise.

Faciliter la communication avec les autres services de direction.

Acquérir une vision d'ensemble du fonctionnement de l'entreprise.

---

Contenu de la formation :

Journées 1 et 2 : Le cadre général de la gestion d'entreprise.

**La stratégie d'entreprise :**

- ▶ La comptabilité.
- ▶ L'établissement des états de gestion.
- ▶ De la comptabilité générale à la comptabilité analytique.
- ▶ La détermination des coûts de revient.
- ▶ L'analyse de la rentabilité.
- ▶ Le contrôle de gestion et de budgétisation.
- ▶ Le contrôle de gestion de l'entreprise.

Journée 3 : Le suivi budgétaire.

**Suivi et le contrôle budgétaire :**

- ▶ Le diagnostic de gestion.
- ▶ Le contrôle et le suivi par la mise en place de tableaux de bord.
- ▶ L'analyse du diagnostic financier.
- ▶ La gestion des investissements.

**Synthèse et bilan.**

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques

Exercices pratiques.

Etudes de cas.

L'essentiel de la gestion  
d'un centre de profit

# 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

# 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.

La comptabilité analytique

# 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

# 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

Public concerné :

Toute personne désirant approfondir ses connaissances sur le traitement de la paie.

Objectifs :

Connaître les fondements juridiques de la paie.

Maîtriser toutes les situations de la paie.

---

Contenu de la formation :

Journée 1 : Connaître les sources du droit nécessaires pour établir la paie.

**Cadre légal :**

- ▶ Situer les textes légaux et conventionnels.
- ▶ Savoir chercher l'information.

**Rappel sur les cotisations :**

- ▶ Rappel des charges de Sécurité Sociale.
- ▶ Régularisation mensuelle progressive des cotisations.
- ▶ ASSEDIC, chômage et AGS.
- ▶ Retraite complémentaire ARCCO, cadres et non-cadres.
- ▶ Retraite complémentaire AGIRC : garantie minimale de points (GMP) et sommes isolées.
- ▶ Cotisations et forfait APEC.

**Calculer les congés payés :**

- ▶ Droits à temps plein et à temps partiel.
- ▶ Congé principal et 5ème semaine, loi du maintien et du 10ème.
- ▶ Etude, détermination et calcul des droits des salariés ayant acquis les CP à temps plein et les prenant à temps partiel.

**Calculer la paie en fonction de la durée du travail :**

- ▶ Travail à temps partiel, heures supplémentaires, complémentaires et repos compensateur.
- ▶ Journée solidarité, jours fériés ordinaires, 1er mai.

Journée 2 : Indemnités, aménagement et annualisation du temps de travail.

**Indemnités soumises de celles non soumises à cotisations :**

- ▶ Frais.
- ▶ Avantages en nature.
- ▶ Le chèque transport.
- ▶ Les prestations du CE.
- ▶ L'allocation formation.

**Gérer et indemniser les congés payés, la maladie...**

- ▶ Calculer les retenues pour absence selon les différentes méthodes (jours ouvrés, ouvrables, calendaires...).
- ▶ Approfondir les règles propres aux congés payés.
- ▶ Traitement des absences, de la maladie (depuis la loi de modernisation du marché du travail), l'accident du travail, la maternité :
  - Indemnités Journalières de Sécurité Sociale (IJSS).
  - Maintien du salaire sur le brut ou sur le net.
  - Indemnité légale et conventionnelle.
  - Maternité, congé de paternité.
  - Accident du travail et maladie professionnelle.
  - Chômage partiel.
  - Congés pour événements familiaux.

**Traitement de la paie de départ :**

- ▶ Démission : préavis, heures de recherche d'emploi, différentes primes à verser, documents à remettre.
- ▶ Licenciement économique.

## Gestion de la paie

### (suite)

- ▶ Licenciement individuel : licenciement pour cause réelle et sérieuse, licenciement pour faute grave, pour faute lourde.
- ▶ Solde de tout compte.

### Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

Gestion de la paie



# 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

# Management



# Le management d'une équipe (l'essentiel)

## Public concerné :

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

## Objectifs :

Définir le management et ses fondamentaux.  
Comprendre les mécanismes de la communication en équipe.  
Manager leader : travailler sa posture managériale.  
Manager les personnalités et les idées.  
Mieux communiquer avec ses équipes.  
Manager son équipe au quotidien.  
Le contrôle opérationnel au quotidien.  
Gérer et anticiper les conflits au sein de l'équipe.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Comprendre l'Humain (Vous en tant que manager).

#### **Le rôle du manager : Qu'est-ce qu'un manager ?**

- ▶ Les différents styles de management.
- ▶ Le rôle et les missions d'un manager.
- ▶ Les qualités du manager.
- ▶ Se positionner en tant que manager.

*Test : Quel style de manager êtes-vous ?*

#### **Les styles de management et le management situationnel.**

- ▶ Analyse de vos comportements auprès de votre équipe pour optimiser l'organisation et la gestion.
- ▶ Manager ou leader.
- ▶ Les stades de développement d'une équipe.
- ▶ Savoir-faire et savoir être.

#### **Les besoins motivationnels :**

- ▶ La motivation et les besoins nourriciers.
- ▶ La pyramide de Maslow.
- ▶ Le VROOM.
- ▶ La motivation comment ça marche ?

*Test : Profil Maslow.*

#### **Les enjeux de la communication :**

- ▶ Comment bien communiquer ?
- ▶ Le Schéma de Shannon et Weaver.
- ▶ Les cadres de références et perceptions.
- ▶ Assertivité et Écoute au service de la communication et des conflits.

#### **Les fondamentaux de la Communication :**

- ▶ Avoir une communication S.M.A.R.T.
- ▶ Les apports de la P.N.L. Analyse transactionnelle.
- ▶ Les canaux de perceptions.
- ▶ Communiquer avec les individualités.
- ▶ Mieux comprendre les besoins nourriciers.

*Activité : S'entraîner à poser un objectif SMART en individuel et collectif.*

### 2ème Partie : Le Pilotage managérial.

#### **L'animation au quotidien :**

Le management d'une  
équipe (l'essentiel)

# Le management d'une équipe (l'essentiel)

## (suite)

- ▶ De la consigne au pilotage.
- ▶ Les indicateurs de performances.
- ▶ Les comprendre et les animer : la tâche et l'humain.

### Connaître les différents indicateurs de performances :

- ▶ Les IDP commerciaux- humains et financiers
- ▶ Maîtriser les leviers de management

### Les outils du manager :

- ▶ La gestion du temps et des priorités.
- ▶ Le management de terrain et gestion du temps.
- ▶ La vie de l'équipe.
- ▶ Le Qui fait quoi quand ?
- ▶ L'animation et les opérations commerciales.

*Comment piloter son équipe par les indicateurs de performance en suscitant l'adhésion et la motivation ?*

*Exercice : Je prépare ma journée : Le lancement de la journée : une journée SMART !*

### Le contrôle opérationnel :

- ▶ Les points de contrôle :
- ▶ Méthodologie.
- ▶ La check list.
- ▶ Les réunions d'équipe et briefe.
- ▶ Reconnaissance positive et formation corrective.

### Comprendre le mécanisme du conflit.

- ▶ Les mécanismes de défense et le conflit.
- ▶ Le triangle dramatique et jeux psychologiques en entreprise.

### Développer son assertivité et DESC durant ses entretiens managériaux :

- ▶ Les différents entretiens managériaux.
- ▶ Apprendre à dire les consignes sans agressivité.
- ▶ La bienveillance.
- ▶ Les apports de la communication non violente : le Bonhomme OSBD.
- ▶ Sortir gagnant-gagnant.

*Test : Assertivité*

### Clôture de la formation :

- ▶ Définir un plan d'action personnel.
- ▶ S'engager personnellement dans une démarche de changement.

## Méthodes d'intervention :

Après s'être reconnu dans un style de management et avoir appréhendé les outils de management et de motivation d'équipes, apprendre à être efficace au moyen de nombreux exercices, tests et simulations filmées et analysées.

Evocation de cas pratiques, visionnages de films, simulations reprenant les situations professionnelles des participants.

Le management d'une  
équipe (l'essentiel)

# Dynamiser son équipe (performance et motivation au quotidien)

## Public concerné :

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

## Objectifs :

Maîtriser les techniques motivationnelles d'animation d'équipe.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : La dimension collective.

#### **Animer son équipe :**

- ▶ Le triptyque «progrès, séquentiel et minute».
- ▶ Les qualités personnelles requises (test).
- ▶ Définition et pilotage par les objectifs.
- ▶ Établir des tableaux de bord opérationnels (exercice).

#### **Le Pilotage Collectif :**

- ▶ Le briefing.
- ▶ Les réunions de services (simulation).
- ▶ Les réunions « minute » (simulation).
- ▶ Les réunions transversales.

### Journée 2 : La dimension individuelle.

#### **Le Pilotage Individuel :**

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

#### **Motiver son équipe :**

- ▶ Donner un sens aux efforts fournis.
- ▶ Les lois du management motivationnel.
- ▶ Nourrir les besoins psychologiques de ses collaborateurs (exercices).
- ▶ Les ressorts cachés de la motivation (test).

#### **Gérer les Personnalités :**

- ▶ Individualiser la relation avec l'outil Process Com®.
- ▶ Techniques pour apprendre à connaître ses collaborateurs (exercices).
- ▶ Adopter le management adapté à chacun (simulation).
- ▶ Déjouer les situations stressantes.

#### **Apprendre à Mieux Communiquer :**

- ▶ Les bases de la communication interpersonnelle.
- ▶ Techniques pour maîtriser le verbal et le non-verbal.
- ▶ Apprendre à utiliser le VAK (exercice).
- ▶ Se mettre en situation (jeux de rôles).

*Training de mises en pratique et en situation sur scénarii définis avec les stagiaires sur la base de cas réels et vécus.*

## Méthodes d'intervention :

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

Dynamiser son équipe  
(performance et motivation  
au quotidien)

Public concerné :

Tout personnel animant des réunions.

Objectifs :

Savoir préparer sa réunion, se perfectionner dans la conduite de réunions opérationnelles.

Maîtriser les différentes dimensions de l'expression orale en réunion.

Savoir impliquer les participants et comprendre les ressorts de la dynamique de groupe, pour adapter ses réactions aux situations.

Connaître et maîtriser les différents compléments de l'expression orale (tableaux, slides, vidéos...).

---

Contenu de la formation :

Journée 1 : L'amont et le pendant.

**Préparer une réunion :**

- ▶ Déterminer les objectifs de réunion et le temps nécessaire.
- ▶ Choix du mode de communication et des supports adaptés :
  - Choisir le mode de réunion adapté aux objectifs.
  - Les avantages et inconvénients des différents outils pédagogiques.
  - La structure des supports.
- ▶ Prendre en compte le groupe :
  - Les avantages et inconvénients des salles.
  - La gestion du temps.
  - Activité : Préparer sa réunion.

**Animer une réunion :**

- ▶ Structurer et cadrer sa réunion :
  - Présenter les objectifs de la réunion.
  - Fixer les règles du jeu.
- ▶ Les techniques d'animation de réunion :
  - L'adaptation du message à transmettre.
  - Les différents types de personnalités des participants.
  - L'écoute active et la concentration.
  - L'utilisation de l'auditoire : le feedback.
  - Gérer les imprévus et le timing.
  - Faciliter la parole, recentrer, discipliner et réguler les tensions.
  - Orienter la progression du débat.
  - Prendre des décisions.

Journée 2 : Le pendant et l'après.

**L'anticipation des dysfonctionnements :**

- ▶ L'identification des émotions et conflits latents.
- ▶ La gestion des émotions et conflits.
- ▶ Gérer les comportements difficiles.

**L'après réunion :**

- ▶ Conclusion et suivi de la réunion : passer de la coutume orale à la culture écrite.
- ▶ Concrétiser les décisions et les engagements : le problème du management.
- ▶ Objectiver et planifier l'action.

*Atelier pratique en fonction de l'activité des stagiaires.*

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques, évocation de cas pratiques.

Jeux de rôles avec utilisation de matériel vidéo et grille d'analyse et d'auto évaluation.

Réussir ses réunions (75%  
de pratique)

# 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.

Le métier de manager  
niveau 1 (Fondamentaux du  
Management)

# Le métier de manager niveau 1 (Fondamentaux du Management)

**(suite)**

## **Mieux déléguer : Pourquoi et comment ?**

- ▶ 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)



# Renforcer la cohésion de son équipe

## Public concerné :

Cadre, responsable de service, manager, chef des ventes, de secteur ou de rayon, tout encadrant en charge d'une équipe.

## Objectifs :

Savoir analyser la « structure » d'une équipe.

Vérifier les patterns d'interaction et mettre à jour les zones de conflits.

Travailler la cohésion au moyen de la méthode « canal/perception/besoins ».

Définir les axes de progrès concernant les interactions de l'équipe.

Reprendre le goût de l'action, se recentrer et retrouver un sens à ses efforts.

En déduire une stratégie d'action et d'animation de ses équipes.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Les différents d'équipe.

#### **Profils et structure des équipes :**

- ▶ Les phases de construction et de déconstruction d'une équipe.
- ▶ Les patterns d'interaction.
- ▶ Histogrammes et besoins psychologiques.
- ▶ Comment développer l'appartenance.
- ▶ La dimension « équipe » dans le management.

#### **Zones de conflits :**

- ▶ Canaux et mécommunication.
- ▶ Perceptions.
- ▶ Entraînement à la cohésion relationnelle.

#### **Degré interactif dans l'équipe :**

- ▶ Résoudre le conflit latent en maîtrisant sa séquence de stress.
- ▶ Accroître l'efficacité des interactions des membres de l'équipe.
- ▶ Construire l'équipe gagnante.

### Journée 2 : la dynamique du groupe.

#### **L'identité de l'équipe :**

- ▶ Faire un bilan de la dynamique du groupe.
- ▶ Lister les attitudes face au changement.
- ▶ Établir la carte de cohérence.
- ▶ Reconstruire la motivation et la confiance.
- ▶ Les lois du leadership situationnel.
- ▶ La théorie des cohérences.
- ▶ Donner un nouveau sens au futur proche.

#### **L'opérationnel :**

- ▶ Prendre des engagements de progrès d'application immédiate.
- ▶ Savoir et s'engager à établir des tableaux de bord opérationnels.

## Méthodes d'intervention :

Faire un constat de son niveau motivation actuel.

Réfléchir au sens de ses efforts, passés, présents et à venir.

Se reconstruire collectivement par le biais d'apports formels, d'exercices de cohésion sous forme « vécue » à l'occasion d'exercices, de jeux et de « veillées » de reconstruction de valeurs.

Bâtir une stratégie d'animation d'équipes et d'actions en vue d'un challenge ou d'un objectif particulièrement important et ce, malgré les difficultés.

S'engager dans un processus d'engagement fort.

Renforcer la cohésion de  
son équipe

# 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

## Public concerné :

Tout responsable en charge d'une équipe.  
Tout personnel potentiellement confronté à des situations conflictuelles.  
Dirigeant, manager.

## Objectifs :

Apprendre à cerner la personnalité difficile.  
Comprendre comment chacun fonctionne en cas de conflits.  
Reconnaître et éviter ou éteindre les conflits au moyen de techniques appropriées.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Reconnaissance, réflexion et stratégie.

#### **Comprendre les personnalités difficiles :**

- ▶ Identifier les différents types de personnalités difficiles.
- ▶ Repérer les origines du comportement difficile.
- ▶ Connaître les 5 caractéristiques d'une personnalité difficile.
- ▶ Apprendre à gérer la relation avec les profils difficiles.

#### **Prendre du recul et repérer les comportements difficiles :**

- ▶ Savoir lire les états du Moi pour mieux comprendre son interlocuteur.
- ▶ Maîtriser les jeux psychologiques pour une meilleure communication sans heurts.
- ▶ Décoder les routines des comportements : les différents comportements.
- ▶ Apprendre à maîtriser les comportements difficiles.

#### **Appliquer les bons outils pour garder la maîtrise de la relation :**

- ▶ Mettre en place les principes de gestion : le « OUI OUI ».
- ▶ Maîtriser les outils d'encadrement : recadrage, ajustement, et règles.
- ▶ Savoir être à l'écoute : l'écoute active et le questionnement.
- ▶ Être assertif : communiquer efficacement grâce à l'assertivité.

#### **Comprendre et gérer les personnalités difficiles :**

- ▶ Désamorcer les jeux de victime.
- ▶ Éviter les jeux de sauveur.
- ▶ Stopper les jeux de persécuteur.

### Journée 2 : Agir et traiter.

#### **Adapter son fonctionnement aux personnalités difficiles :**

- ▶ Savoir gérer ses émotions face à des situations conflictuelles.
- ▶ Adapter son attitude et sa communication à la personne.
- ▶ Instaurer et garder des relations apaisées avec les personnalités difficiles.
- ▶ Faire face aux personnes réputées difficiles et aux désordres émotionnels qu'elles suscitent.
- ▶ Agir sur les mécanismes cachés qui les rendent parfois difficiles : conflits de onction ou d'intérêt, jeux de pouvoir.
- ▶ Gérer les phénomènes de conflits personnels, de démotivation et de contre productivité qui en découlent.
- ▶ Gérer sa personnalité et ses propres réactions en présence d'un interlocuteur difficile, agressif, cyclothymique ou manipulateur.

#### **Faire face à l'agression dans un jeu de pouvoir :**

- ▶ L'agression franche : en entretien, au téléphone, en réunion, en public :
  - Comment réagir à chaud à la provocation ?
  - Désamorcer à temps une crise inutile.
  - Comprendre pourquoi un de vos collaborateurs (ou de vos proches) a une personnalité difficile ?
- ▶ Analyser les jeux du pouvoir, de la dépendance.
- ▶ Analyser, au-delà des mots échangés, le problème véritable :
  - Ne pas alimenter le jeu d'une personnalité difficile en se montrant difficile avec elle.

## Gérer les personnalités difficiles

### (suite)

- Prendre le recul nécessaire dans les situations d'impasse : ping-pong verbal, mauvaise foi mutuelle, menaces implicites, culpabilisation insidieuse, chantage affectif, guerre froide.
- En finir avec les jeux de rôle stériles.
- ▶ Oser répondre, non pas à l'agression, mais à la peur qui l'alimente :
  - Contrôler éventuellement les côtés difficiles de son propre personnage : savoir au besoin les exploiter.
  - Transformer son propre stress non pas en agression, mais en information.

Méthodes d'intervention :

Apports Théoriques.

Vidéos.

Cas Pratiques.

Gérer les personnalités  
difficiles

# Les outils de coaching au service du manager

Public concerné :

Dirigeant, cadre, manager, DRH...

Objectifs :

Acquérir les compétences essentielles du "coach" en matière d'attitudes spécifiques face à l'autre.  
Développer sa créativité, son imagination, sa puissance pour les mettre au service d'une relation fluide avec autrui.  
Augmenter ses capacités d'écoute et de décision de manière constructive et pertinente.  
Savoir se positionner à différents niveaux de la relation pour faciliter le changement.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Posture et feed back du Manager Coach.

**Le feed back pour faire émerger la demande de coaching :**

- ▶ Susciter la prise de conscience des changements nécessaires.
- ▶ Identifier la situation insatisfaisante et les améliorations souhaitées.

**Conduire et contractualiser la démarche :**

- ▶ Clarifier la situation du collaborateur et poser le cadre : définir le Réel, cerner le Problème, identifier le Besoin.
- ▶ Sécuriser la relation de coaching : définir la Demande et le résultat attendu
- ▶ Contractualiser la relation.

**"Le dispositif de contrat spécifique pendant le temps de l'accompagnement" :**

- ▶ Fixer les objectifs : résolution de problématique, prise en main de nouvelles missions, évolution professionnelle.
- ▶ Organiser le processus pendant le temps de l'accompagnement.
- ▶ Clarifier avec son collaborateur les contours de son rôle dans cette situation spécifique.

**Les méthodes d'écoute et de reformulation nécessaires à la réussite de l'accompagnement :**

- ▶ Mener les entretiens d'accompagnement avec efficacité.
- ▶ Améliorer sa pratique des fondamentaux relationnels.

Journée 2 : Accompagner le collaborateur.

**Le projet professionnel individuel :**

- ▶ Clarifier les valeurs et les aspirations du collaborateur.
- ▶ Accorder l'importance et la place nécessaire aux émotions.

**Le processus d'accompagnement du changement :**

- ▶ L'Accompagnement opérationnel.
- ▶ Faire face aux résistances et inciter à l'action.

**Activités à distance complémentaire sur demande :**

- ▶ Pour s'entraîner sur des sujets abordés en formation : un module e-learning "Le manager coach".
- ▶ Pour s'appropriier les apports d'un expert sur un point théorique ou pratique.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques et études de cas.

Fiches individuelles de perfectionnement.

Les outils de coaching au  
service du manager

# Renforcer son leadership personnel par la communication et la confiance en soi

Public concerné :

Manager, responsable de service, de département, de projet...

Objectifs :

Construire un plan d'action pour être l'exemple même d'un leader.

Pouvoir construire un plan d'action personnel pour développer son leadership à travers une perception originale et pragmatique de sa communication et le développement de sa confiance.

Contenu de la formation :

Journée 1 : La place de la communication dans le leadership.

**Découvrir l'image perçue par les autres en comparaison de celle que nous pensons donner :**

- ▶ Prendre en compte la perception de l'autre.
- ▶ Prendre conscience des effets miroirs.

**Analyser sa capacité à s'affirmer par son leadership :**

- ▶ Se positionner par rapport aux valeurs de l'entreprise.
- ▶ Faire un auto diagnostic de son charisme naturel.
- ▶ Se positionner sur un histogramme d'attitudes et de comportement à travers une grille d'analyse.
- ▶ Se fixer des axes de progrès : développer ses points forts et prendre conscience des points à améliorer pour les dépasser.
- ▶ Prendre en compte les lois de la motivation.

**Les incontournables de la communication :**

- ▶ Le schéma de Shannon et Weaver.
- ▶ Le cadre de référence.
- ▶ Les canaux de communication.
- ▶ 20 conseils pour éviter les malentendus.
- ▶ 5 postulats de la communication.
- ▶ Les composants du langage verbal/corporel.
- ▶ Les 4 styles de communication.

Journée 2 : La posture et le partage de la vision.

**Développer son leadership :**

- ▶ Évocation de la grille Process Com®.
- ▶ Exercices sur l'individualisation de la communication.
- ▶ Exercices sur l'individualisation de la motivation.

**Le leadership par la vision :**

- ▶ La vision comme vecteur de vocations, valeurs, missions, ambitions.
- ▶ Futurs désirés et chemins pour y parvenir.
  - Un socle culturel.
  - Comment construire la Vision.

**Enfin, qu'est-ce qu'un Leader :**

- ▶ Évolution du leader d'aujourd'hui.
- ▶ Les 16 verbes d'action qui caractérisent un leader.

**Engagement sur un plan d'action individuel de progrès.**

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques / Echanges et analyses des pratiques.

Simulations filmées et analysées de différentes situations professionnelles.

Renforcer son leadership  
personnel par la  
communication et la  
confiance en soi

## Public concerné :

Manager, dirigeant, chef de service, responsable, chef d'équipe, toute personne amenée à gérer opérationnellement du personnel.

Pré requis : maîtriser les bases de la communication.

## Objectifs :

Connaitre et maîtriser les outils pour piloter, animer et motiver une équipe.

Savoir Être efficace dans les différents entretiens menés avec son équipe.

Savoir faire et formaliser ses relations professionnelles.

Au moyen de simulation et de jeux de rôles s'entraîner à la mise en place et au déroulement des différents types d'entretiens professionnels.

---

## Contenu de la formation :

### **Journée 1 : De la Communication à la relation.**

#### **Rappel : Communiquer avec son équipe au quotidien :**

- ▶ la communication formelle, la communication informelle.
- ▶ les différents types d'entretien : suivi, explication, cadrage, reconnaissance.
- ▶ les enjeux des entretiens.
- ▶ quelle posture pour quel type d'entretien ?

#### **Les moments forts de la relation avec son équipe :**

- ▶ la mise en place de réunion : quand, pourquoi, comment ?
- ▶ les étapes à respecter : préparation, animation, suivi.
- ▶ les points essentiels de l'animation d'une réunion.

#### **Piloter l'équipe :**

- ▶ Mettre en place des objectifs quantitatifs et qualitatifs.
- ▶ Construire des tableaux de bord exploitables et durables dans le temps.
- ▶ Qu'est-ce qu'un objectif MALLINS ?

### Journée 2 : Les outils complémentaires.

#### **Accompagner les changements au sein de l'équipe :**

- ▶ Identifier la nature du changement pour mieux l'accompagner.
- ▶ Dépasser les résistances individuelles et collectives pour fédérer son équipe.

#### **Développer la coopération pour optimiser l'intelligence collective :**

- ▶ Créer une cohésion d'équipe : les techniques de motivation et d'engagement.
- ▶ Construire l'identité de son équipe autour de valeurs et projets communs.
- ▶ Maîtriser les techniques de coaching d'équipe pour rendre l'équipe autonome et performante.
- ▶ Réguler les échanges entre collaborateurs grâce à une communication orientée solution.
- ▶ Développer la cohésion et l'intelligence collective de son équipe grâce au codéveloppement.

#### **Faire le bilan avec son équipe :**

- ▶ Les entretiens annuels d'évaluation : un rendez vous incontournable quelle que soit la taille de l'entreprise.
- ▶ L'intérêt des entretiens professionnels obligatoires.

## Méthodes d'intervention :

Théorie (25%). Pratique (75%).

Jeux, tests, mises en situation, atelier de travail.

# Le métier de manager niveau 2 (perfectionnement)

Public concerné :

Pré-requis : 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 s'est-il passé ?
- ▶ Qu'est ce qui a fonctionné ? Les pratiques efficaces.
- ▶ Qu'est ce qui n'a pas fonctionné ? Les pratiques inefficaces.
- ▶ Formulation, description, analyse et classification des situations « difficiles ».
- ▶ Échange et partage 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)



# 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

# 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

# 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

# Développer son intelligence émotionnelle (Niveau 2)

## Public concerné :

Toute personne souhaitant développer son intelligence émotionnelle.

Pré requis: Avoir réalisé "Développer son intelligence émotionnelle" Niveau 1.

## Objectifs :

Apprendre à développer la gestion de ses émotions de manière durable.

---

## Contenu de la formation :

Journée 1 : Rappels concernant la première partie de la formation.

**Échanges, retours d'expériences.**

**Les différents outils de gestion des émotions.**

**Exercices sur la pensée, l'émotion, les sensations.**

**La contagion émotionnelle.**

**Exercices de nettoyage des émotions.**

**Les submodalités au secours des émotions.**

**Dissociation et désensibilisation émotionnelle.**

**Apprendre à sécréter des endorphines.**

Journée 2 : Gérer ses émotions avec sa relation à l'autre.

**Gérer le désaccord.**

**Gérer le mécontentement.**

**Gérer le conflit.**

**La théorie des écarts.**

**Gérer le trac.**

**Gérer ses émotions au quotidien.**

**Ressentir une émotion et l'exprimer.**

**Aller à la rencontre de ses émotions.**

**Les outils de l'équilibre émotionnel.**

## Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.

Mises en pratique.

Développer son intelligence  
émotionnelle (Niveau 2)

# 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

# Gérer les conflits quotidiens

Public concerné :

Tout personnel potentiellement confronté à des situations conflictuelles.

Objectifs :

Comprendre le mécanisme de la relation conflictuelle.

Comprendre comment chacun fonctionne en cas de conflits.

Reconnaître et éviter ou éteindre les conflits au moyen de techniques appropriées.

---

Contenu de la formation :

Journée 1 : Comprendre le mécanisme du conflit.

**Distinction entre la cause et l'effet :**

- ▶ Sur le contenu.
- ▶ Sur le déclenchement d'une séquence de stress.

**Comprendre que son type de personnalité va déterminer son fonctionnement en cas de conflit :**

- ▶ Se reconnaître dans un type de comportement en cas de conflit.

**Reconnaître et éviter le conflit :**

- ▶ Le triangle de Karpman.
- ▶ Les jeux conflictuels possibles.
- ▶ Le DESC.
- ▶ La CNV.
- ▶ Notions de comportement assertif et positionnement fonctionnel dans l'adulte.
- ▶ Les règles de base en 3 points.

Journée 2 : S'améliorer en simulant des situations conflictuelles vécues ou potentielles.

**Analyses des situations.**

**Entraînement intensif à l'usage des différents outils.**

**Travail d'un plan d'action individuel d'amélioration en terme de fonctionnement face aux conflits.**

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.

Gérer les conflits quotidiens



# Gérer les relations conflictuelles ou stressantes : pour personnel face au public

Public concerné :

Hôte ou hôtesse d'accueil, au standard, en caisse...

Objectifs :

Posséder les bases de la gestion de la relation difficile ou conflictuelle.

Avoir des outils pour maîtriser son stress.

Avoir une vigilance soutenue et un savoir faire opérationnel en matière de sécurité des biens.

---

Contenu de la formation :

Journée 1 : Le stress dans sa fonction.

**Comprendre sa relation au stress.**

- ▶ Qu'est ce que le stress?
- ▶ Le mécanisme du stress.
- ▶ Comprendre le stress dans la tête du client.
- ▶ Le besoin motivationnel non satisfait.

**Se « protéger » pour ne pas stresser inutilement.**

- ▶ Accueillir l'objection.
- ▶ L'écoute active.
- ▶ La méthode OSBD ou comment développer et instaurer une communication non violente ?
- ▶ Rappel sur les fondamentaux de la communication.

**Ne pas entrer dans le « jeu » du conflit et donner une mauvaise image du magasin.**

- ▶ Les schémas et position de vie.
- ▶ Le triangle de Karpman.
- ▶ Les mots et maux

**Détecter le début de la relation conflictuelle avec le client.**

- ▶ Les étapes du conflit.
- ▶ Les mécanismes de survie.

**Comment déléguer à l'accueil la relation difficile en caisse ou à l'accueil?**

**Comment gérer directement la relation conflictuelle en caisse ou à l'accueil?**

Journée 2 : Vérifier la théorie.

**Nombreux exercices, mises en situations et debriefings correctifs.**

**Quelques recettes :**

- ▶ Comment agir lorsqu'on surprend une irrégularité (vol par exemple).
- ▶ L'importance de la notion de client et l'enjeu de la relation.
- ▶ Le fonctionnement avec le personnel en interne.
- ▶ La communication comportementale.
- ▶ L'art d'être ferme tout en restant commerçant.

Méthodes d'intervention :

Après des apports théoriques relatifs au stress et à la gestion de ses émotions, étudier les techniques de gestion de crise.

Gérer les relations  
conflictuelles ou stressantes  
: pour personnel face au  
public

Public concerné :

Ouvrier en charge des Espaces Verts.

Objectifs :

Valider les activités et compétences de l'ouvrier selon la fiche ROME A1203.

Délivrer une attestation.

---

Contenu de la formation :

**Présentation des activités selon la fiche ROME A1203, à savoir :**

- ▶ Sécuriser le chantier et son environnement (signalisation, ...).
- ▶ Préparer les sols par drainage, terrassements et réaliser les semis ou les plantations.
- ▶ Procéder à l'engazonnement selon la topographie des lieux.
- ▶ Entretenir les massifs extérieurs ou décors d'intérieur (aération du sol, traitement, remplacement de plantes, ...).
- ▶ Entretenir les gazons selon les consignes (présence de motifs, hauteur de coupe, ...).
- ▶ Tailler les arbres selon l'orientation de croissance ou la forme recherchée et supprimer les branches indésirables.
- ▶ Effectuer la maintenance préventive/curative de premier niveau des équipements.

**Présentation des compétences selon la fiche ROME A1203, à savoir :**

- ▶ Affûtage.
- ▶ Lecture de plan.
- ▶ Utilisation d'engins de tonte (autotracté/autoporté).
- ▶ Utilisation d'outils de taille (sécateur, tronçonneuse, ...).
- ▶ Caractéristiques des sols.
- ▶ Techniques culturales.
- ▶ Techniques de taille de végétaux.
- ▶ Eléments de base en hydraulique.
- ▶ Caractéristiques des végétaux.

**Mise en pratique individuelle.**

**Evaluation.**

**Remise de l'attestation.**

Méthodes d'intervention :

Théorie.

Pratique.

Exercices.

# 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

# Qualité



# Fédérer une équipe autour de la RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise)

## Public concerné :

Responsable, cadre, moniteur d'atelier et plus généralement toute personne souhaitant se sensibiliser à la RSE.

## Objectifs :

Comprendre les principes du développement durable.  
Identifier les possibilités d'actions de développement durable.  
Comprendre la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Définition et principes du développement durable.

#### **Contexte et notions fondamentales du développement durable :**

- ▶ Principes et valeurs du développement durable.
- ▶ Mises en situation par un jeu collaboratif.

#### **Prise en compte de l'aspect environnemental dans l'établissement :**

- ▶ Risques environnementaux.
- ▶ Outils au service du management environnemental (SME, Diagnostics).
- ▶ Comprendre la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

### Journée 2 : Passage à l'action et organisation.

#### **Réalisation d'un plan d'actions en terme de développement durable :**

- ▶ Gestion des déchets en fonction des ateliers.
- ▶ Énergie.
- ▶ Eau.
- ▶ Management.
- ▶ Social.

#### **Connaissance des démarches existantes :**

- ▶ Présentation des organismes.
- ▶ Introduction à la démarche Eco Responsable.

#### **Principe de relais dans l'Entreprise :**

- ▶ Comment communiquer l'information aux équipes.
- ▶ Travail sur les aides à la communication.
- ▶ Engagement et Implication de chacun.

#### **Travail sur un cas concret :**

- ▶ Collecte et gestion des encombrants.
- ▶ Intégrer les bons réflexes.

## Méthodes d'intervention :

Exemples et échanges d'expériences.  
Etudes de cas.  
Exercices.

Fédérer une équipe autour  
de la RSE (Responsabilité  
Sociétale de l'Entreprise)

# Le Management SSE (Santé, Sécurité, Environnement)

## Public concerné :

Cette formation est destinée au responsable SSE, cadre, dirigeant ou à toute personne souhaitant s'initier au management SSE en entreprise.

## Objectifs :

Savoir comment construire un système de management Santé- Sécurité- Environnement (SSE).  
Apprendre à l'orienter ou non autour des référentiels ISO 14001, OHSAS 18001, ILO OSH...  
Appréhender les clés à déployer pour une démarche basée sur la prévention et l'amélioration continue.

---

## Contenu de la formation :

### Journée 1 : Les bases de la démarche Santé- Sécurité- Environnement.

#### **Les enjeux de la démarche SSE :**

- ▶ L'essentiel de la réglementation SSE.
- ▶ Rappel sur les référentiels ISO 14001, OHSAS 18001, ILO OSH 2001.

#### **Établir la cartographie des risques SSE de son entreprise :**

- ▶ Place de l'analyse des risques dans la démarche SSE, le vocabulaire associé.
- ▶ L'AEI (Analyse Environnementale Initiale) : préparer son AEI, identifier et hiérarchiser les aspects et les impacts environnementaux significatifs.
- ▶ L'identification des risques Santé- Sécurité :
  - La préparation et la rédaction du document unique,
  - Les risques sécurité au travail et leurs cotations,
  - Les actions correctives/préventives immédiates.
- ▶ La cartographie des risques Environnement- Sécurité : l'exploiter, la communiquer, la faire évoluer.

#### **Établir ses programmes d'action et de prévention :**

- ▶ Utiliser la cartographie des risques et les données internes pour établir la politique environnementale et sécurité.
- ▶ Le choix des objectifs, des cibles SSE associées. Formaliser son programme SSE.
- ▶ Impliquer les responsables.
- ▶ Créer des fiches d'action et les communiquer.
- ▶ Établir et tester ses plans d'urgence.
- ▶ Formaliser son plan de prévention avec les entreprises extérieures.

### Journée 2 : Suivi, reporting et exploitation des résultats.

#### **Le tableau de bord SSE :**

- ▶ Les rubriques d'un tableau de bord SSE consolidé.
- ▶ Les indicateurs de performance et de pilotage.
- ▶ Mettre en forme un tableau de bord et l'exploiter.

#### **Les missions du Responsable SSE :**

- ▶ Ses responsabilités et principales missions.
- ▶ Ses interactions avec les différents services.

## Méthodes d'intervention :

Apports Théoriques.  
Exercices Pratiques.

**Public concerné :**

Personnel, responsable, ingénieur du service QSE ou toute personne désirant accroître ses connaissances QSE.

**Objectifs :**

Dresser un état des lieux des pratiques environnementales de son entreprise.

Comprendre et être capable de répondre aux différentes exigences de la norme.

Se sensibiliser à la norme ISO 9001 et à la norme ISO 14001 (principes et exigences).

---

**Contenu de la formation :****Journée 1 : La qualité.****Les enjeux de la qualité :**

- ▶ Les 8 principes de la qualité.
- ▶ Qualité et démarche qualité.
- ▶ Terminologie.
- ▶ Qualité globale.

**Processus :**

- ▶ Généralités et spécificités.
- ▶ Les cinq « M ».
- ▶ Amélioration continue.
- ▶ Processus non récurrents, répétitifs.

**Norme ISO 9001 :**

- ▶ Exigences.
- ▶ Responsabilité de la direction.
- ▶ Management des ressources.
- ▶ Réalisation du produit.
- ▶ Mesure analyse amélioration.
- ▶ La norme et les 8 principes.
- ▶ Analyse des paragraphes de la norme.

**Le système de management de la qualité (Application en entreprise) :**

- ▶ Référentiel de processus.
- ▶ Cartographie de processus.
- ▶ Les indicateurs.
- ▶ Exemples de processus qualité.
- ▶ Gouvernance stratégique des activités (ou des projets).
- ▶ Alignement stratégique des processus.
- ▶ Améliorer l'efficacité analyse et performance.
- ▶ Relation client.
- ▶ Vers l'efficience.
- ▶ Flexibilité des processus.
- ▶ Typologie des processus.

**Journée 2 : L'environnement dans l'entreprise.****Les Enjeux :**

- ▶ Réglementaires, économiques et commerciaux.
- ▶ Les principaux impacts environnementaux : consommations, déchets, produits dangereux, pollution de l'eau, pollution du sol, bruit, incendie.
- ▶ La maîtrise des impacts et les bonnes pratiques environnementales.

**ISO 14001 : Le contexte d'application.**

- ▶ Origine de ISO 14001.
- ▶ Les conditions générales d'obtention de la certification :



**(suite)**

- Pourquoi être certifié ?
- Les bénéfices pour l'entreprise.
- Les avantages pour le client.
- La préparation de la certification.
- Le rôle de l'organisme certificateur.

**Les exigences de l'ISO 14001 :**

- ▶ Principe de l'amélioration continue : la roue de Deming.
- ▶ Analyse des grands chapitres de la norme :
  - Système de Management de l'Environnement : principes, exigences.
  - La politique environnementale.
  - La planification.
  - La mise en oeuvre et le fonctionnement.
  - Contrôle et action corrective.
  - Revue de direction.

**Les outils clés du système de management :**

- ▶ Réalisation de l'analyse environnementale : identifier les binômes aspects/impacts.
- ▶ Déclinaison de la politique en objectifs et cibles environnementaux.
- ▶ Construction du programme de management : objectifs et cibles.
- ▶ Mise en place d'une organisation et définition des rôles et responsabilités de chacun.
- ▶ Élaboration d'un système documentaire adapté et opérationnel.
- ▶ Mettre en place des indicateurs (eau, air, bruit...).
- ▶ Organisation des audits internes.

## Méthodes d'intervention :

Apports théoriques  
Exercices  
Simulations  
Ateliers interactifs  
Etudes de cas

**Public concerné :**

Toute personne étant en relation avec le métier de la cuisine et désirant connaître les principes d'hygiène.

**Objectifs :**

Acquérir les savoir faire et les savoir être propres à la restauration collective.

Maîtriser la sécurité alimentaire.

**Contenu de la formation :****Journée 1 : Les principes du HACCP.****Identifier les dangers et évaluer les risques :**

- ▶ Déterminer les CCP.
- ▶ Établir les limites critiques.
- ▶ Établir un système de surveillance.
- ▶ Établir des mesures correctives.
- ▶ Vérification et validation.
- ▶ Documentation et enregistrement.

**Présentation de l'HACCP :**

- ▶ Les principes d'hygiène en restauration collective.
- ▶ Les 30 commandements du cuisinier.
- ▶ Tests et jeux sur le thème de l'hygiène quotidienne.
- ▶ Découvrir le monde microbien.

**Journée 2 : Agir et contrôler.****Appréhender les sources d'intoxication et de contamination :**

- ▶ Tests et jeux sur le thème de l'hygiène alimentaire.
- ▶ Contrôler et lutter contre le développement des microbes en cuisine.
- ▶ Tests et jeux sur le thème de l'hygiène corporelle.
- ▶ Intégrer les principes de l'hygiène corporelle du personnel.

**Utiliser les agents anti-microbiens et maîtriser les températures de stockage :**

- ▶ Test QCM : Le monde de l'hygiène.
- ▶ Appréhender le thème de la conception des locaux et des circuits recommandés dans le cadre de la marche en avant.
- ▶ Nettoyer et désinfecter les locaux , les matériels et les outils de cuisine.
- ▶ Évaluation corrigée : Connaître et maîtriser les règles de l'HACCP.

**Méthodes d'intervention :**

Travaux pratiques.

Apports théoriques.

Exercices pratiques.

# Formation à l'entretien des locaux

**Public concerné :**

Toute personne en charge du nettoyage de locaux professionnels et/ou particuliers.

**Objectifs :**

Développer ses connaissances en matière d'hygiène et de techniques d'entretien des locaux.

Connaître les activités liées au nettoyage de locaux.

Valider les compétences de l'ouvrier selon la fiche ROME K2204.

Organiser et réaliser l'entretien en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie.

**Contenu de la formation :**Journée 1 : Méthodes et techniques.**Présentation des compétences selon la fiche ROME K2204, à savoir :**

- ▶ Lecture de fiche technique.
- ▶ Utilisation de matériel de nettoyage.
- ▶ Manipulation de produits de nettoyage et d'entretien.
- ▶ Règles d'hygiène et de propreté.
- ▶ Règles de sécurité.
- ▶ Procédures de nettoyage et de désinfection.

**Présentation des activités relatives au nettoyage de locaux :**

- ▶ Préparer le matériel, les produits nettoyants et baliser les zones glissantes.
- ▶ Enlever les poussières des surfaces, les détritux, trier et vider les corbeilles.
- ▶ Nettoyer et laver les sols, les mobiliers.
- ▶ Nettoyer les sanitaires, cuisines et approvisionner les distributeurs d'essuie-mains, de savon.
- ▶ Éliminer par aération, désodorisation, les pollutions de lieux.
- ▶ Renseigner les supports de suivi (horaire, lieu, ...) et informer l'interlocuteur concerné des anomalies constatées.
- ▶ Nettoyer et entretenir le matériel de nettoyage.

**Évaluation.**Journée 2 : Ergonomie au travail.**Définition et rappel :**

- ▶ Données anatomiques et pathologiques.
- ▶ Données statistiques des différents indicateurs sur les maladies professionnelles.
- ▶ Notion de multi-factorialité.
- ▶ Les règles d'hygiène et de sécurité en milieu de travail, environnement et
- ▶ Gestes et postures en milieu de travail.
- ▶ Les généralités sur la prise en main ou port des produits et principes prévenant les accidents rachidiens.
- ▶ Les recommandations ergonomiques et positions à adopter.
- ▶ Les recommandations dans la vie quotidienne.
- ▶ Adapter ses postures.
- ▶ Adapter ses outils ou son environnement pour gagner en efficacité et en sécurité.

**Les principes de sécurité physique et d'économie d'efforts à son poste :**

- ▶ Apprendre à manier des produits tout en préservant son corps.
- ▶ Prendre en Compte les spécificités de sa fonction et de son environnement.
- ▶ Principes d'économie d'efforts.

**Remise de l'attestation.****Méthodes d'intervention :**

Théorie.

Pratique.

Exercices.

Formation à l'entretien des  
locaux

# Informatique



## Word : opérationnel

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 : opérationnel

# 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.

Excel : perfectionnement

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 : opérationnel

## Public concerné :

Professionnel de la communication, de l'édition, du marketing et plus généralement tous professionnels 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 : Maîtriser 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.

## InDesign : l'essentiel

### **(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 : l'essentiel

# 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.

InDesign : perfectionnement

# 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 :

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.

# 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