

**ULYSS**  
CONSEIL • ETUDE • FORMATION

CATALOGUE  
FORMATION  
2014



*Chers clients, chers prospects,*

*Cette année 2014, je souhaite que nous l'envisagions complètement décomplexée. Il est important que vous nous adressiez vos remarques, commentaires et suggestions afin de nous permettre d'améliorer les services que nous vous offrons.*

*Cela est d'autant plus important car de nouveaux défis se présentent à nous. En effet, après une ouverture de bureaux en 2013 à Kinshasa en République Démocratique du Congo (RDC), nous allons poursuivre notre plan de développement en programmant cette année des sessions de formation INTER entreprises à Port-Gentil (GABON), Lubumbashi (RDC), Pointe Noire et Brazzaville (CONGO) ; voire dans les villes suivantes : Abidjan (Cote d'ivoire), Niamey( Niger) et Conakry (Guinée).*

*Nous espérons que ce catalogue de formation saura satisfaire vos besoins de formation, mais aussi séduire les clients / prospects des nouveaux marchés dans lesquels nous nous présentons.*

*Bien entendu, comme à chaque fois, nous restons à l'écoute de vos suggestions de façon à vous apporter le meilleur service possible.*

*Nous attendons de vous accueillir très prochainement dans nos sessions de formation.*

*Patrice LOKO*

# Nos Atouts Nos valeurs Notre méthodologie

## Nos atouts

- **ÉCOUTE CLIENT** : une expertise pour des formations sur mesure. Parce que vos besoins et vos contraintes ne se ressemblent pas, nous créons ou adaptons pour vous des contenus et des supports pédagogiques qui répondent aux spécificités de votre entreprise, à son environnement et au public à former.
- **PÉDAGOGIE** : des méthodes interactives axées sur la participation, la discussion, l'étude de cas et la résolution de problèmes pratiques.
- **EXPÉRIENCE** : des formateurs expérimentés et hautement qualifiés.
- **CONVIVALITÉ** : un cadre convivial et un personnel entièrement à votre écoute.
- **TECHNOLOGIE** : une gamme d'outils performants et évolutifs, vous permettent de profiter pleinement de votre moment de formation et de maintenir le lien avec le cabinet.

## Nos valeurs

- **LE CLIENT** : être à votre écoute, prendre en compte vos spécificités, partager vos ambitions...nous aident à améliorer nos process.
- **L'INNOVATION** : orientée sur l'action, des résultats concrets, des acquis de long terme dans le respect de vos attentes et une capacité de nous réinventer pour mieux vous servir.

## Notre méthodologie

Une démarche participative et personnalisée. Elle nous permet de vous offrir la plus adaptée des formations et de valider, à toutes les étapes de la prestation, la pertinence de la formation. Notre démarche s'articule autour de 3 axes :

- **EVALUATION** : diagnostic, écoute et compréhension du besoin client, reformulation et co-construction de la formation.
- **ANIMATION** : réalisation de la formation sur mesure.
- **SUIVI QUALITÉ** : évaluation systématique à la fin de chaque séance et du séminaire pour apprécier les objectifs atteints, le contenu du programme, les supports pédagogiques utilisés, la communication et le temps alloué.

\*Il faut justifier le texte et faire attention au copié collé car il ya certains mots qui se trouve en dessous de la ligne précédente alors que celles-ci a encore de la place (exp : pédagogie souligné en jaune plus haut).

# Sommaire

- Page 5 Management et leadership
- Page 20 Efficacité et Développement Personnel
- Page 47 Ressources Humaines et Organisation
- Page 67 Management du Secteur Public et des Collectivités
- Page 76 Management de Projet
- Page 88 Marketing - Vente - Communication
- Page 113 Logistique-Achat-Douane
- Page 125 Efficacité de la Fonction Assistante de Direction
- Page 129 Comptabilité-Finance-Réglementation Sociale et Juridique-Contrôle de Gestion
- Page 153 Qualité-Hygiène-Sécurité-Environnement
- Page 171 Anglais
- Page 173 Bureautique et PAO



# Management et Leadership

---

**MGL 1**

Les fondamentaux du management

Durée : 4 jours

---

**MGL 2**

Animer une équipe et obtenir de meilleurs rendements

Durée : 5 jours

---

**MGL 3**

Conduire une réunion

Durée : 2 jours

---

**MGL 4**

Comment se motiver de façon optimale

Durée : 3 jours

---

**MGL 5**

Comment améliorer votre créativité et votre capacité d'innovation

Durée : 3 jours

---

**MGL 6**

Comment rendre votre organisation innovante et performante : modèles d'innovation et d'optimisation de la performance

Durée : 4 jours

---

**MGL 7**

Manager le changement dans les organisations

Durée : 4 jours

---

**MGL 8**

La gestion des risques : Une approche d'optimisation de la performance de son organisation.

Durée : 2 jours

---

**MGL 9**

Négociation et gestion des conflits

Durée : 3 jours

---

**MGL10**

L'organisation des ressources et des activités administratives

Durée : 2 jours

---

**MGL11**

Infrastructures et équipements du génie civil

Durée : 5 jours

---

**MGL12**

Les incontournables du Management

Durée : 4 jours

---

**MGL13**

Le management par plans d'actions

Durée : 2 jours

---

**MGL14**

Le management stratégique

Durée : 3 jours

En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

## Les fondamentaux du Management

### CONTENU

#### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les fondamentaux du management.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Identifier les différents modèles de management et les adapter aux différents profils de ses collaborateurs
- De déléguer ses responsabilités sans crainte
- Déterminer son rôle de leader au sein de son équipe
- Motiver et coacher ses collaborateurs
- D'exiger des résultats de ses collaborateurs

#### CIBLE

Tout public.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Ateliers
- Tests de profils psychologiques, etc.

#### DURÉE

4 jours

#### THÈME 1 : MANAGER ! PAR OÙ COMMENCER ?

Les différents styles de management  
Les nouvelles fonctions du Manager  
Les premiers pas vers la fonction du Manager

#### THÈME 2 : APPRENDRE À DÉLÉGUER

Faites confiance à vos collaborateurs  
Les 6 étapes de la délégation  
Déléguer ou ne pas déléguer

#### THÈME 3 : MANAGEMENT ET LEADERSHIP

Différence entre management et leadership  
Le rôle du leader  
Les principales qualités du leader

#### THÈME 4 : MOTIVER ET COACHER VOS COLLABORATEURS

#### THÈME 5 : OBTENIR DES RÉSULTATS

Fixer des objectifs facilement  
Effectuer un suivi des performances  
Discipliner vos collaborateurs : le bâton et la carotte



## Animer une équipe et obtenir de meilleurs rendements

### CONTENU

#### OBJECTIF GENERAL

S'approprier les connaissances et les pratiques exemplaires de gestion et de consolidation de son équipe de travail.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Acquérir des habiletés nécessaires à la gestion des équipes
- Obtenir des meilleurs engagements et rendements des membres de son équipe
- Développer sa capacité d'analyse de l'efficacité de son équipe
- Améliorer sa capacité de reconnaissance des profils psychosociologiques des membres de son équipe
- Etre en mesure de cultiver l'engagement et la motivation des membres de son équipe
- Utiliser les techniques et approches de renforcement de la performance du travail en équipe
- Développer sa capacité d'organisation de réunion efficace et productive

#### CIBLE

Managers, Dirigeants, Chefs d'équipe ou de Services, et toute autre personne intéressée par la thématique.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

#### DURÉE

5 jours

#### THÈME 1 : INTRODUCTION À LA GESTION DES ÉQUIPES

#### THÈME 2 : HABILITÉS À COMMUNIQUER

Modèles et définitions  
Pratiques

#### THÈME 3 : HABILITÉS À CONSOLIDER

Compréhension d'un groupe et différence avec une équipe  
Les modèles de développement du groupe  
Les caractéristiques d'un groupe efficace  
Les conflits intergroupes  
Projection d'un film « L'équipe : mythe ou réalité »

#### THÈME 4 : HABILITÉS À MOTIVER, À DÉLÉGUER ET À COACHER

La motivation  
La délégation de pouvoir  
Projection d'un film « L'empowerment »  
Le coaching  
Projection d'un film : « Quand le manager devient un coach »

#### THÈME 5 : HABILITÉS À GÉRER DES SITUATIONS DIFFICILES : APPLICATIONS

Répondre à un affrontement ou parole injurieuses  
Changer un comportement indésirable  
Traiter les conflits  
Etre positif devant la critique, la plainte ou le reproche  
Projection d'un film « Résoudre les conflits »

#### THÈME 6 : HABILITÉS À ORGANISER ET GÉRER DES RÉUNIONS

Animer, gérer une réunion et prendre des décisions  
Projection d'un film « Réunion : les règles d'or »

#### THÈME 7 : ETABLIR LA CARTE DES ACTEURS DE VOTRE ÉQUIPE

Les types de personnalité : les profils orientés Réflexion, Action, Relation  
Evaluation des profils : questionnaires de Belbin, test d'évaluation de Thomas Kilmann

## Conduire une réunion

### CONTENU

#### OBJECTIF GENERAL

Savoir diriger efficacement une réunion.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Obtenir des résultats à la fin d'une réunion
- Maîtriser les outils et techniques pour conduire efficacement une réunion

#### CIBLE

Tout public.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Présentation orale
- Jeux de rôle / applications
- Projections de films

#### DURÉE

2 jours

#### THÈME 1 : PRÉPARER VOTRE RÉUNION

Objet et utilité de la réunion  
Objectifs de la réunion  
Type de réunion  
Programmer, planifier : ordre du jour, priorités participants

#### THÈME 2 : ASSURER LA DYNAMISATION SOCIALE

Adopter votre style d'animation au but de la réunion  
Gérer les personnes difficiles  
Gérer les conflits possibles

#### THÈME 3 : CONDUIRE EFFICACEMENT VOTRE RÉUNION

Les 4 phases d'une réunion efficace : contracter, collecter, construire, synthétiser  
Maîtriser votre communication (verbale, non verbale, écoute active)  
Gérer votre temps utilement et efficacement  
Projection d'un film «Réunion : règles d'or »



# Comment se motiver de façon optimale

## CONTENU

### THÈME 1 : LA THÉORIE DU FLOW «LE PLAISIR AU TRAVAIL» QU'EST-CE QUE LA MOTIVATION ?

Les composantes  
Les dimensions  
La mise en application

### THÈME 2 : LES POSTURES DE LA MOTIVATION

Comment les repérer  
Mise en application

### THÈME 3 : MOTIVATION ET CHANGEMENT

Accompagner sa motivation dans le changement  
Cohérence pensée – paroles – actions dans un but de motivation  
Intégrer les critères de motivation et savoir les mettre en place

### THÈME 4 : MAINTENIR SA MOTIVATION POUR ATTEINDRE L'OBJECTIF FIXÉ

Déterminer ses propres ressources  
Savoir faire appel aux ressources externes (inter-services)  
Respecter les différentes étapes liées à la réalisation de l'objectif  
Savoir estimer le rythme adapté à l'atteinte de l'objectif  
Les valeurs qui participent à la motivation  
Déterminer ses propres valeurs  
Vérifier la cohérence valeurs individuelles/ valeurs du groupe  
Apprendre à harmoniser ces valeurs en allant à l'essentiel

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Définir ce qu'est la motivation ?
- Apprendre à déterminer les critères de motivation personnelle et de groupe
- Expérimenter le processus de motivation et l'intégrer
- Repérer sa ou ses postures de motivation
- Avoir la capacité de conserver sa motivation pour atteindre l'objectif fixé

#### CIBLE

Directeurs, Cadres, chefs de services, DRH, Personnels, tout public.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

Supports écrits  
Techniques de communication / PNL / AT / ressources humaines / intuition / visualisation  
Mise en situation / jeux de rôles  
Exercices individuels et en groupe  
Feedback

#### DURÉE

3 jours

## Comment améliorer votre créativité et votre capacité d'innovation

### CONTENU

#### THÈME 1 : LA CRÉATIVITÉ

Approche perceptuelle de la créativité  
Freins, barrières, obstacles à la créativité  
Des outils pour penser et résoudre des situations-problèmes(SP)

#### THÈME 2 : FACTEURS LIÉS AU COMPORTEMENT CRÉATIF

Cultiver la réceptivité, l'imagination et l'agilité mentale  
Les sources d'information pour stimuler la créativité

#### THÈME 3 : OUTILS ET MÉTHODES D'AIDE À LA CRÉATIVITÉ

Le modèle CDR (Cadrage-Décadrage-Recadrage)  
Les techniques conformistes et les techniques anticonformistes

#### OBJECTIF GENERAL

S'approprier les modèles et les techniques de créativité et d'innovation afin d'améliorer le fonctionnement et la performance de son organisation.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Développer une pensée orientée vers la mise en question des idées courantes
- Utiliser les techniques de créativité pour faire émerger des solutions innovantes originales

#### CIBLE

Managers, Chefs de services et cadres.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

#### DURÉE

3 jours

# Comment rendre votre organisation innovante et performante : modèles d'innovation et d'optimisation de la performance

## CONTENU

THÈME 1 : LES TECHNIQUES DE MESURE ET D'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE

THÈME 2 : LES NOUVELLES FORMES D'ORGANISATION FLEXIBLE DU TRAVAIL

THÈME 3 : LE LEAN MANAGEMENT

THÈME 4 : LE MANAGEMENT ET LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPES, KAÏZEN ET L'AMÉLIORATION CONTINUE

THÈME 5 : LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNELLE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Etre capable d'utiliser les modèles de mesures et d'optimisation de la performance
- Etre en mesure de mettre en oeuvre des innovations en milieu de travail
- Etre capable d'animer les étapes et d'utiliser et l'amélioration continue d'une démarche kaizen
- Etre capable d'identifier les problèmes liés au management de la qualité
- Etre en mesure d'utiliser une démarche logique de planification des améliorations en milieu de travail

### CIBLE

Tous secteurs d'activité : production, développement de produits et services, administratifs...

Cadres, chefs de services, gestionnaires au sein d'organisation (privées, publiques ou à but non lucratif) ou toute autre personne intéressée par la thématique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

Combinaison de présentations, d'exposés et d'exercices pratiques, suivis de retour et bilan d'apprentissages. Le principe de l'apprentissage par l'action, les jeux de rôles, les simulations, les exercices pratiques et le coaching seront utilisés comme approche pédagogique misant sur l'implication active des participants.

### DURÉE

4 jours

# Manager le changement dans les organisations

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Piloter efficacement les changements au sein de vos structures.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Préparer, conduire et piloter une mission de changement
- Réaliser un diagnostic du changement et étude d'impact
- Identifier, analyser et traiter les résistances aux changements
- Identifier et utiliser les leviers du changement
- Piloter le changement

### CIBLE

Managers, Chefs de services, cadres, Directeurs, Responsables de projets ou toute autre personne intéressée par la thématique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Outils et fiches personnalisables
- Jeux de rôles, mises en situations filmés, enregistrés et analysés
- Etude de cas
- Séances vidéo
- Questionnaires
- Grille d'analyse et outils d'auto-évaluation
- Laboratoire et plan d'action

### DURÉE

4 jours

### THÈME 1 : LE DIAGNOSTIC DU CHANGEMENT

- L'identification des forces en faveur du changement
- L'étude de l'impact
- La cartographie des acteurs et les résistances aux changements
- Le dimensionnement du changement
- La note de cadrage

### THÈME 2 : LES LEVIERS DU CHANGEMENT

- Une vision mobilisatrice et le plan de transition
- La communication et le lobbying
- La formation et le coaching
- La rédaction des procédures et les incentives

### THÈME 3 : LE PILOTAGE DU CHANGEMENT

- Tableaux de bord du changement
- La gestion des résistances aux changements
- Le modèle ICAP
- La gestion des risques
- Le pilotage des transformations

# La gestion des risques : une approche d'optimisation de la performance de son organisation

## CONTENU

### THÈME 1 : CONSIDÉRATIONS THÉORIQUES ET PRATIQUES

Qu'est-ce que le risque ?

Typologie du risque

Le business du risque

### THÈME 2 : LA GESTION DU RISQUE

L'approche perceptuelle du risque

L'approche méthodique du risque : le processus de gestion du risque

Les techniques de maîtrise du risque

### THÈME 3 : LA COMMUNICATION EN SITUATION DE RISQUE

Les règles de l'art d'une communication sereine et efficace

Comment questionner, écouter et transmettre

Comment transmettre un Feed-back

#### OBJECTIF GENERAL

Familiariser les participants avec les connaissances liées à la gestion des risques. Les habiliter à utiliser les instruments appropriés et pertinents, pour maîtriser les aléas et risques associés à un projet ou autre activité.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Maîtriser le risque
- Utiliser les méthodes et outils de gestion du risque
- S'approprier les modèles d'analyse des risques
- Savoir identifier et distinguer les différents types de risques
- Mettre en oeuvre la méthodologie d'analyse et de gestion de risque
- Développer une capacité de communiquer en temps de crise ou de risque
- Utiliser un tableau de bord en vue de prévoir et de gérer l'incertitude liée aux risques en gestion

#### CIBLE

Managers, Chefs de service, Cadres, Directeurs, Responsables de Projets ou toute autre personne intéressée par la thématique.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

#### DURÉE

2 jours

# Négociation et gestion des conflits

## CONTENU

### THÈME 1 : LE CONFLIT

Approche perceptuelle du conflit  
 Styles de gestion du conflit  
 Préalables à la gestion de conflit  
 Processus de gestion d'un conflit

### THÈME 2 : LA NÉGOCIATION

Les techniques de négociation  
 Le processus de négociation

### THÈME 3 : CONTEXTUALISATION DES STYLES DE NÉGOCIATION ET LEUR EFFICACITÉ

Les caractéristiques d'un bon négociateur  
 Négocier un conflit  
 Cadre et contexte légal de la négociation d'un conflit  
 Etre médiateur en gestion de conflit  
 Projection d'un film « Résoudre les conflits »

#### OBJECTIF GENERAL

Développer les compétences en négociation, et de gestion efficace de situations conflictuelles en milieu organisationnel.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- S'approprier les connaissances et les modèles entourant la description et l'analyse d'un conflit
- Comprendre le contexte et les périmètres d'un processus de négociation
- Comprendre et mettre en oeuvre les techniques et tactiques de négociation
- Analyser ses forces et faiblesses en vue d'accroître son pouvoir de négociation

#### CIBLE

Managers, Chefs d'équipes ou de services, Délégués du personnel, Contremaîtres et toute personne intéressée par la thématique.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

#### DURÉE

3 jours

## L'organisation des ressources et des activités administratives

### CONTENU

#### THÈME 1 : L'ORGANISATION DES RESSOURCES HUMAINES

Les structures de l'organisation  
La gestion administrative des ressources humaines

#### THÈME 2 : LES RESSOURCES MATÉRIELLES

Implantation et aménagement des locaux  
Les facteurs d'ambiance et la sécurité  
L'ergonomie de la station de travail

#### THÈME 3 : L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS

#### OBJECTIF GENERAL

Apprendre à organiser les ressources et les activités administratives.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Mesurer l'impact de la structure sur la fonction administrative
- Créer une ambiance de travail
- Mettre en évidence les impératifs ergonomiques
- Hiérarchiser les activités administratives et en tirer les conséquences sur l'organisation des tâches

#### CIBLE

Directeur/Responsable Ressources Humaines, Chefs de services, Managers, toute personne intéressée par la thématique.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Etudes de cas
- Ateliers
- Exercices d'application

#### DURÉE

2 jours



## CONTENU

## THÈME 1 : LES MATÉRIAUX

Filière béton  
Filière acier  
Filière bois

## THÈME 2 : STRUCTURES

Modélisation  
Instructions techniques

## THÈME 3 : MAINTENANCE ET ENTRETIEN

Ouvrage d'art  
Ouvrage spéciaux  
Mouvements historiques  
Bâtiments

## THÈME 4 : SURVEILLANCE DES STRUCTURES

Inspections  
Diagnostics  
Monitoring

## THÈME 5 : RÉPARATION ET RÉHABILITATION

## THÈME 6 : GESTION DES ÉQUIPEMENTS

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Choisir des solutions techniques optimales et durables
- Gérer des projets (construction, maintenance, exploitation et surveillance)
- Manager le patrimoine (infrastructures, monuments historiques, ouvrages spéciaux...)

## CIBLE

Concepteurs, Constructeurs et Gestionnaires.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

## DURÉE

5 jours

## Les incontournables du Management

### CONTENU

THÈME 1 : DIAGNOSTIQUER SES CAPACITÉS MANAGÉRIALES

THÈME 2 : MOTIVER ET ORGANISER

THÈME 3 : LEADERSHIP ET AUTORITÉ

THÈME 4 : SAVOIR DÉLÉGUER

#### OBJECTIF GENERAL

Savoir anticiper, adopter son attitude aux situations managériales.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- S'appropriier les incontournables du management
- Gagner la confiance de son équipe en développant ses capacités d'écoute et de communication

#### CIBLE

Managers, tout public.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Ateliers
- Etude de cas

#### DURÉE

4 jours

### CONTENU

THÈME 1 : LA MÉTHODE OMMDC

THÈME 2 : FAIRE ET FAIRE FAIRE

THÈME 3 : CHOIX DU MODE D'ACCOMPAGNEMENT

THÈME 4 : LES FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

#### **OBJECTIF GENERAL**

Intégrer les plans d'actions dans ses pratiques managériales.

#### **OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Elaborer des objectifs et des plans d'actions porteurs de sens

#### **CIBLE**

Responsables et Chefs de service, tout public.

#### **STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Exercice d'application  
- Ateliers  
- Etude de cas

#### **DURÉE**

2 jours

## CONTENU

## THÈME 1 : CONCEPT DE BASE

Management et stratégie  
Management stratégique

THÈME 2 : DE LA PLANIFICATION D'ENTREPRISE AU  
MANAGEMENT STRATÉGIQUE

La planification générale  
La planification stratégique

THÈME 3 : DU MANAGEMENT STRATÉGIQUE AU  
MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

Les outils d'analyse interne de l'organisation  
Les outils d'analyse externe à l'organisation  
Les orientations  
La logique de projet

THÈME 4 : RÉUSSIR LE DÉPLOIEMENT DE LA STRATÉGIE  
DANS L'ENTREPRISE

Déployer la stratégie dans l'entreprise  
Le pilotage stratégique  
Rendre votre stratégie opérationnelle

## OBJECTIF GENERAL

Obtenir une vue d'ensemble sur le management stratégique.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, les participants devront être capable de :

- Connaître les plus importantes bases empiriques et théoriques du management stratégique
- Connaître le procédé de la planification stratégique et les contenus de chaque des étapes de ce procédé
- Connaître les plus importantes méthodes de l'analyse et de la planification stratégique et savoir les appliquer
- Apprendre à penser en variantes

## CIBLE

Responsables et Chefs de Service,  
Manager, Responsable d'unité,  
Dirigeant, tout public.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

## DURÉE

3 jours



# Efficacité et développement personnel

---

## EDP 1

Améliorer votre technique d'expression écrite

Durée : 4 jours

---

## EDP 2

Rédiger et s'exprimer sans faute

Durée : 2 jours

---

## EDP 3

Bien organiser sa gestuelle, son comportement

Durée : 2 jours

---

## EDP 4

Développer sa confiance et son estime de soi

Durée : 4 jours

---

## EDP 5

Mieux gérer votre temps et vos priorités

Durée : 2 jours

---

## EDP 6

Gestion du temps et efficacité personnelle

Durée : 3 jours

---

## EDP 7

Techniques de communication orale

Durée : 5 jours

---

## EDP 8

Communiquer efficacement grâce à POWERPOINT

Durée : 2 jours

---

## EDP 9

Oser improviser

Durée : 3 jours

---

## EDP 10

Améliorer son efficacité grâce au MBTI

Durée : 2 jours

---

## EDP 11

Soyez acteur de votre entretien professionnel

Durée : 2 jours

---

## EDP 12

S'affirmer sereinement

Durée : 2 jours

---

## EDP 13

Animer et conduire efficacement ses réunions

Durée : 2 jours

---

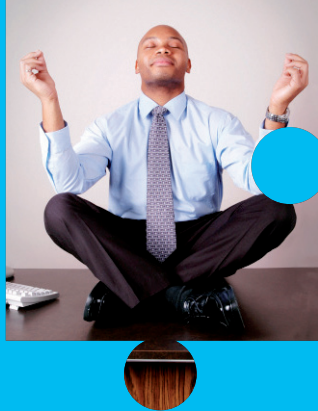
En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)



## Efficacité et développement personnel (suite)

---

### EDP 14

Négociation

Durée : 2 jours

---

### EDP 15

« jouer juste » son rôle de Manager

Durée : 2 jours

---

### EDP 16

Réussir ses interventions orales, la prise de parole en public

Durée : 2 jours

---

### EDP 17

Savoir gérer les conflits

Durée : 2 jours

---

### EDP 18

L'entretien annuel, un outil de développement et de progrès au service du manager et de l'entreprise

Durée : 2 jours

---

### EDP 19

Ecrire en situation professionnelle : Créativité et Efficacité

Durée : 2 jours

---

### EDP 20

Réussir son discours coaching technique de préparation

Durée : 2 jours

---

### EDP 21

Réagir aux déstabilisations

Durée : 3 jours

---

### EDP 22

Entraîner ses facultés de communication par le théâtre

Durée : 3 jours

---

### EDP 23

Communiquer en situation managériale

Durée : 2 jours

---

### EDP 24

Coaching camera, WEB

Durée : 1 jour

---

### EDP 25

Théâtre grande vitesse au service « TEAMBUILDING »

Durée : 2 jours

---

En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

# Améliorer votre technique d'expression écrite

## CONTENU

### THÈME 1 : GÉNÉRALITÉS

La recherche des idées : quelques méthodes  
La structure d'un message  
La mise en forme d'un document

### THÈME 2 : LA COMMUNICATION ECRITE

Etablir un parallèle entre la communication externe et interne  
Mise en situation (simulation)  
Test

### THÈME 3 : LE COMPTE RENDU CARACTÉRISTIQUES

Rédaction d'un compte rendu (d'évènement,  
de réunion, d'activités)  
Mise en situation

### THÈME 4 : LE PROCÈS VERBAL

Les différents types de procès-verbaux  
Les règles de fond et de forme à respecter  
Exemple de présentation

### THÈME 5 : LE RAPPORT

Généralités (règles de fond et de forme à observer)  
2 types de rapport : d'analyse et de synthèse

### THÈME 6 : LA NOTE

Prérequis : comparaison de la lettre  
Les règles de fond à respecter  
Les règles de forme à respecter  
Exemples de notes

### OBJECTIF GENERAL

S'approprier les approches, les techniques et les modèles de rédaction et de présentation des documents inhérents aux activités de gestions.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Développer une méthodologie efficace de préparation des communications écrites
- Connaître les différents types de documents à rédiger dans le domaine de la gestion
- Améliorer son habileté à rédiger un document ou un message percutant en gestion
- Etre en mesure de rédiger un rapport, un procès-verbal, un compte rendu ou tout autre document utile en gestion

### CIBLE

Managers, Chefs de services,  
Secrétaires de direction ou toute autre personne intéressée par la thématique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

### DURÉE

4 jours



# Rédiger et s'exprimer sans fautes

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Développer ses compétences et sa capacité à rédiger et s'exprimer de façon claire, précise et appropriée.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Rédiger sans faire de fautes
- Maîtriser les contextes de communication
- Parler correctement et avec sérénité

### CIBLE

Tout public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

### DURÉE

2 jours

### THÈME 1 : S'EXPRIMER SANS FAUTES

La concordance des temps  
La ponctuation  
L'accord du participe passé  
Les astuces orthographiques

### THÈME 2 : S'EXPRIMER DANS LE RESPECT DES RÈGLES DE FOND ET DE FORME

Structurer ses idées  
Les connecteurs logiques  
Les formules de fin  
Le cas particulier de l'email

### THÈME 3 : PARLER OU COMMUNIQUER EN PUBLIC

Comment gérer son stress  
Sujet et illustration (Structure de la communication)  
Maîtriser le contexte d'énonciation  
Objectivité et subjectivité  
Parler : gestes, tics, débit

### THÈME 4 : LA COMMUNICATION STRATÉGIQUE

La position stratégique des autres  
Défendre ses intérêts  
La gamme des émotions

# Bien organiser sa gestuelle, son comportement

## CONTENU

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Décoder les gestes, l'attitude non-verbale les plus courants
- Optimiser son mode de communication à l'oral
- Reconnaître les états d'ouverture et de fermeture de l'interlocuteur
- Identifier certains états émotionnels pour mieux ajuster son discours
- Détecter certaines incongruences entre paroles et gestes
- Etre soi-même congruent ses pensées paroles/gestes et attitudes
- S'affirmer dans ses attitudes et comportements

### CIBLE

Le management, les responsables d'équipes.

Toute personne qui souhaite développer sa réceptivité et son attention à l'autre.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

### DURÉE

2 jours

### THÈME 1 : LA COMMUNICATION NON VERBALE

Son impact sur la relation  
La congruence non-verbale  
Le vocabulaire gestuel

### THÈME 2 : LES GESTES

Ouverts  
Fermés  
Parasites  
La synchronisation

### THÈME 3 : LES POSTURES-LES ATTITUDES

Les postures à adopter  
Les attitudes à éviter  
Le décodage des attitudes les plus courantes

### THÈME 4 : AGRESSIVES-COURANTES

Les postures debout  
Les postures assises  
Les postures face à face

### THÈME 5 : LA GESTUELLE DES MAINS

### THÈME 6 : DÉVELOPPER SA RÉCEPTIVITÉ

### THÈME 7 : PÉDAGOGIE

Supports écrits  
Ateliers pratiques inter-actifs  
Techniques de communication non-verbale  
Ecoute active  
Techniques comportementales  
Techniques émanant de la synergologie (Turchet)  
Exercices individuels et en groupe  
Feedback

# Développer sa confiance et son estime de soi

## CONTENU

### THÈME 1 : IDENTIFIER SES ÉMOTIONS, SES PENSÉES LIMITATIVES

Enrichir son vocabulaire et apprendre à nommer ses émotions  
Distinguer faits-opinions-sentiments

### THÈME 2 : PRENDRE CONSCIENCE DE SES SENTIMENTS (APPRÉHENSION, DOUTE, PEUR)

Envers soi  
Envers autrui  
Enrichir son vocabulaire

### THÈME 3 : PRENDRE CONSCIENCE DE SES FONDAMENTAUX

Identifier ses propres besoins  
Apprendre à les exprimer et à les accepter

### THÈME 4 : IDENTIFIER SES CROYANCES ET SES CONDITIONNEMENTS QUANT À L'IMAGE DE SOI

### THÈME 5 : PRENDRE CONSCIENCE ET EXPRIMER LE LANGAGE LIMITANT QUI AFFAIBLIT L'ESTIME DE SOI

### THÈME 6 : RENFORCER LES CROYANCES QUI SOUTIENNENT L'ESTIME DE SOI

Valoriser son potentiel et développer ses valeurs  
Identifier et modifier l'image de soi et l'image que j'ai des autres dans une relation professionnelle ou personnelle  
Apprendre à être dans le non-jugement de soi et des autres  
Dépasser les comportements rigides  
Se dissocier de l'émotion  
Comment s'accepter pour pouvoir accueillir l'autre tel qu'il est

### THÈME 7 : TECHNIQUES DE LÂCHER PRISE ET DE DISTANCIATION

Comment accepter une critique  
Recevoir un compliment  
Savoir remercier  
Savoir donner son avis en toute bienveillance  
Être dans la pensée et l'attitude positives

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Permettre au stagiaire de prendre du recul sur son mode de fonctionnement et de retrouver une bonne image de soi.
- Donner la possibilité de prendre conscience de ses émotions et de ses pensées ; puis de les gérer utilement.
- L'amener à restaurer l'estime de soi, et donc le jugement qu'il a sur lui-même, pour développer la confiance en soi.
- Permettre d'établir des relations professionnelles et personnelles positives.
- Renforcer la motivation

### CIBLE

Tout public désirant améliorer la confiance en soi, l'estime de soi :  
Managers, salariés.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Pédagogie active
- Force interactivité entre les stagiaires et le formateur
- Mise en situation
- Exercices individuels
- Techniques de gestion des émotions, de lâcher prise, relaxation, visualisation, comportement,
- PNL, communication
- Etudes de cas
- Supports de cours
- Fiches

### DURÉE

4 jours

# Mieux gérer votre temps et vos priorités

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Mieux distinguer l'urgent et l'important.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Gérer efficacement et utilement son temps
- Définir vos priorités

### STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Pédagogie active
- Etude de cas
- Mise en situation

### CIBLE

Tout public.

### DURÉE

2 jours

### THÈME 1 : GÉRER SON TEMPS : UNE TÂCHE STRATÉGIQUE POUR LE MANAGER

La gestion du temps : plus qu'un simple horaire  
Gérer son temps pour en gagner

### THÈME 2 : QUELQUES PRINCIPES POUR GÉRER SON TEMPS

Se protéger contre soi-même  
Se protéger contre son environnement  
Savoir utiliser les compétences de votre secrétaire

### THÈME 3 : FONCTIONNER PAR ÉTAPES

La cueillette d'information  
Planifier

### THÈME 4 : LA MISE EN APPLICATION DES DIRECTIVES ÉNONCÉES

Attaquer aussitôt que possible et ne pas se contenter de bonnes résolutions  
N'accepter aucune entorse aux nouvelles règles de conduite prises tant qu'elles ne seront pas encore solidement ancrées  
Savoir que la meilleure incitation ou changement réside dans la prise de conscience du gaspillage du temps.

### THÈME 5 : PRENDRE CONSCIENCE DE VOTRE NIVEAU DE DÉSORGANISATION POUR VOUS AMÉLIORER

La procrastination : ce qu'elle est ; ce qui la sous-tend et comment la vaincre  
La chronophagie : situations courantes de chronophagie et leur traitement  
Évaluer et améliorer votre planification

# La gestion de temps et efficacité personnelle

## CONTENU

### THÈME 1 : L'IMPORTANCE DU TEMPS DANS LES ACTIVITES ADMINISTRATIVES

La notion de temps et son vocabulaire  
Un outil d'organisation du temps : liste de contrôle  
Coût du temps

### THÈME 2 : DÉTERMINATION DES TEMPS

Le chronométrage  
Les méthodes d'estimation  
Les méthodes fondées sur les techniques de sondage

### THÈME 3 : LES CONTRAINTES LIÉES AU TEMPS

Planification des activités  
Le réseau PERT

#### OBJECTIF GENERAL

Définir votre rôle dans la gestion du temps.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Appréhender les notions de temps dans l'entreprise
- Choisir une méthode d'analyse des temps adaptée
- Repérer les contraintes liées au temps pour mieux le respecter

#### CIBLE

Tout public.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exercices d'application
- Travaux pratiques
- Fiches

#### DURÉE

3 jours

## CONTENU

**OBJECTIF GENERAL**

Maîtriser les méthodes et techniques de communication et de persuasion.

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Exprimer clairement ses idées
- Gérer son temps de parole
- Surmonter ses inhibitions
- Adapter un langage corporel cohérent et des émotions adaptées

**CIBLE**

Tout public.

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Etudes de cas
- Ateliers
- Enregistrement vidéo des présentations (si souhaité)

**DURÉE**

5 jours

**THÈME 1 : APPRENDRE À SE CONNAÎTRE EN SITUATION DE PRISE DE PAROLE**

Gérer son trac  
Mieux cerner ses qualités

**THÈME 2 : TRAVAILLER SON IMAGE**

Développer sa confiance  
Mieux gérer son stress  
Film : Comment maîtriser son stress

**THÈME 3 : ASSUMER LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC**

Se libérer des inhibitions et tensions psychologiques  
Travailler sa voix, ouvrir ses gestes  
Développer son charisme  
Film : S'exprimer en public ou développer son charisme

**THÈME 4 : DÉVELOPPER UNE STRUCTURATION CLAIRE DE VOS INTERVENTIONS**

Identifier les caractéristiques de votre auditoire  
Organiser vos idées-forces  
Passer du thème à l'objectif  
Structurer votre intervention  
L'introduction : les 5 P

**THÈME 5 : FAIRE APPEL AUX TECHNIQUES DE PRÉSENTATION**

S'appuyer sur des supports  
Improviser  
Défendre ses idées  
L'option idéale : jouer « d'abord d'accord »

**THÈME 6 : AFFRONTER LES SITUATIONS TENDUES**

Les cas classiques  
Distinguer fait, opinion et sentiment  
Revenir au factuel  
Le métamodèle

# Communiquer efficacement grâce à powerpoint

## CONTENU

### THÈME 1 : L'IMPACT DE L'UTILISATION DE SUPPORTS VISUELS DANS LE RAPPORT AU PUBLIC

**Les principes de base pour concevoir un visuel efficace** : quelques règles de communication visuelle et de sémiologie de l'image, codes de l'art graphique, impact des typo, vidéos, couleurs, chartes graphiques ...

**La bonne gestion des aides visuelles** : PPT, paperboard, fiches, tablettes numériques, présentations à partir d'un smartphone ; trucs et astuces, raccourcis clavier ...

**L'utilisation de l'espace** : orateur/public/écran de projection  
Utilisation des pauses et des silences. Maîtrise de la voix, du regard et du rythme de la prestation

### THÈME 2 : SAVOIR ORGANISER UN ENSEMBLE COHÉRENT DE DIAPOSITIVES (NOMBRE, ALTERNANCE DE DIFFÉRENTS TYPES DE DIAPOS...)

Série de prises de parole courtes autour de slides / exercices pratiques  
Savoir s'impliquer dans son discours et dans la relation public

Training

Synthèse des points importants à mettre en œuvre lors d'une prise de parole et définition d'axes de travaux individuels

#### OBJECTIF GENERAL

Améliorer l'impact de ses présentations orales grâce à PowerPoint.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Savoir concevoir des diapositives attractives à partir de PowerPoint
- Mener efficacement des exposés en s'appuyant sur un support PowerPoint
- Maintenir un rapport constant avec son public et précéder son diaporama pour rester maître de la démonstration

#### CIBLE

Tout public.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Méthodes pragmatiques actives et participatives
- Mise en situation
- Exercices collectifs et individuels
- vidéo

#### DURÉE

2 jours



## CONTENU

THÈME 1 : L'IMPROVISATION AU SERVICE D'UNE  
EXPRESSION MAÎTRISÉE

## Rappel des principales techniques de communication :

Expression non-verbale  
 Expression verbale  
 Reformulation  
 Utilisation des questions

## Improviser :

Se mettre en condition pour improviser  
 Se donner du temps pour répondre  
 Mobiliser sa créativité et son imagination  
 Développer sa fluidité mentale et verbale  
 Informer, expliquer, convaincre

THÈME 2 : QUESTIONS – RÉPONSES ET SITUATIONS  
IMPROMPTUES – IMPROVISER SANS SE DÉSTABILISER

## Rappel des principales techniques de communication

## Convaincre en improvisant :

S'adapter à l'auditoire  
 Elaborer un commentaire  
 Puiser dans l'expérience  
 Développer son imaginaire  
 Communiquer son émotion  
 Construire  
 s'entraîner à la répartie et argumenter

## Répondre avec fluidité :

Entraîner son esprit de synthèse  
 Adapter son message en fonction des contraintes de temps

## OBJECTIF GENERAL

Gagner en aisance dans ses prises de parole ponctuelles et impromptues ; Répondre aux questions et assurer ses échanges dans une maîtrise de soi ; Mobiliser rapidement ses idées pour une meilleure réactivité.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Acquérir une fluidité mentale et verbale
- Mobiliser rapidement ses idées pour répondre aux questions
- Développer sa réactivité et sa capacité d'invention et de créativité en situation impromptue
- S'entraîner à développer l'efficacité de sa parole

## CIBLE

Tout public et toute personne ayant à improviser lors de conférences ou réunions.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Méthodes pédagogiques actives et participatives
- Jeux et techniques inspirés de la formation de l'acteur
- Mise en situation
- Aspects théoriques

## DURÉE

3 jours

# Améliorer son efficacité grâce au MBTI

## CONTENU

### THÈME 1 : QU'EST-CE QUE LE MBTI ?, D'OÙ VIENT-IL ? À QUOI SERT-IL ? COMMENT L'UTILISER ?

Un questionnaire de personnalité est «passé» en début de séminaire afin que chaque participant trouve son profil «apparent»

Puis chacun découvre son profil «reconnu» grâce à de nombreux exercices, discussions et apports théoriques. Etude des quatre dimensions. Puis chacun «Valide» son propre Type de Personnalité.

Mise en pratique dans des situations managériales.

Communiquer en tenant compte des préférences

### THÈME 2 : DYNAMIQUE DES FONCTIONS ; NOS TALENTS, NOS FAIBLESSES ...

Entraînement et jeux de rôles afin de développer Leadership, Charisme, l'efficacité en Animation de réunion, Gestion du stress et des conflits ... et toutes situations de management d'équipe et management transversal.

#### OBJECTIF GENERAL

Améliorer son impact Personnel et Managérial grâce au MBTI.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Connaître et comprendre son propre profil de personnalité MBTI «validé»
- Savoir comment utiliser l'outil MBTI dans le management d'équipe (améliorer son Leadership et son charisme, la qualité de ses relations, la gestion du stress et des conflits, son pouvoir de persuasion ...)

#### CIBLE

Toute personne désirant progresser dans la connaissance de soi, des autres et souhaitant connaître l'outil de personnalité le plus utilisé dans le monde.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Méthodes pragmatiques actives participative
- Mise en situation
- Exercices collectifs et individuels
- Vidéo

#### DURÉE

2 jours

# Soyez acteur de votre entretien professionnel

## CONTENU

THÈME 1 : PRÉPARER L'ENTRETIEN

THÈME 2 : FAIRE UN BILAN D'ACTIVITÉ EN S'APPUYANT SUR DES FAITS MARQUANTS

THÈME 3 : ECHANGER SUR LES OBJECTIFS DE L'ANNÉE À VENIR ET LES POSSIBILITÉS D'ÉVOLUTION

THÈME 4 : ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE ACTIVE ET EN CAS DE DÉSACCORD

THÈME 5 : UTILISER L'OUTIL D'ASSERTIVITÉ DESC

### OBJECTIF GÉNÉRAL

Permettre au collaborateur d'assumer sa place durant l'entretien.

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Mieux argumenter son point de vue et oser poser des questions
- S'évaluer sans se surestimer ou, à l'inverse, se dévaloriser
- Oser exprimer ses difficultés, ses souhaits d'évolution
- Savoir se positionner
- Instaurer un dialogue constructif avec le manager

À l'issue de cette formation, le participant sera en mesure d'être acteur de son parcours professionnel

### CIBLE

Tout public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Des apports théoriques et méthodologiques
- Des questions à se poser pour bien préparer l'entretien et des mises en situation pour mieux s'affirmer durant l'entretien
- Des temps d'échanges et de réflexion

### DURÉE

2 jours

## CONTENU

**THÈME 1 : L'IMAGE DE SOI**

Explorer sa relation à la parole  
 Interroger les représentations que l'on a de soi, se découvrir de nouvelles ressources  
 Consolider sa confiance dans ses capacités d'expression et de représentation

**THÈME 2 : L'ÉMOTIVITÉ**

Savoir se préparer, se contrôler, maintenir son assurance  
 Expérimenter les techniques de détente et de concentration, mobiliser son énergie  
 Découvrir ses propres appuis

**THÈME 3 : AFFIRMATION DE SOI**

Revisiter les bases de la communication  
 Oser dire ses limites et ses besoins  
 Identifier son niveau d'assertivité et le renforcer  
 Favoriser la relation gagnant/gagnant  
 S'expliquer avec la méthode DESC

**OBJECTIF GENERAL**

Acquérir des techniques pour s'exprimer avec aisance et tranquillité.

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Renforcer sa confiance en soi
- Oser dire
- Apprivoiser son trac et ses émotions
- Savoir se faire entendre en toutes circonstances

**CIBLE**

Toute personne désirant s'affirmer.

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Espace de parole et d'échange
- Jeux de communication
- Exercices individuels et en groupe
- Gestion des émotions
- Jeux de rôle
- Relaxation

**DURÉE**

2 jours

# Animer et conduire efficacement ses réunions

## CONTENU

### THÈME 1 : LE GROUPE EN RÉUNION

La méthodologie de la conduite de réunion

Les rôles de l'animateur (préparation, organisation, production, facilitation, régulation, suivi)

Les styles et techniques d'animation et la dynamique des échanges (laisser-faire, participatif, chef d'orchestre ; directif, non directif)

Construction d'une boîte à outil face aux incidents de réunion et des cas difficiles

### THÈME 2 : LES DIFFÉRENTS TYPES DE RÉUNIONS ET MÉTHODES POUR LES ANIMER

#### Réunions d'information descendantes

Entraînement à l'exposé

Réunions d'informations ascendantes

Acquisition de techniques : Brainstorming, brainwriting

#### Réunions de travail

De diagnostic, de décision, de résolution de problème, de formation, de conduite de projet...

Echanges de points de vue, discussions, débats

Application de méthode en fonction de l'objectif poursuivi (La pyramide, le Delbecq, le Brainstorming, le brainwriting, les six chapeaux ...)

#### OBJECTIF GENERAL

Assurer à vos réunions toute leur efficacité et productivité.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Repérer les phénomènes de dynamiques de groupe
- Observer et exploiter les interactions pour mener le groupe vers les objectifs à atteindre
- S'approprier les différentes techniques et méthodes
- S'entraîner à développer l'efficacité de sa parole (Argumenter, écouter, négocier, faire face aux attaques personnelles)

#### CIBLE

Toute personne ayant en charge l'animation et la conduite de réunion.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Méthodes pédagogiques actives et participatives
- Jeux et techniques inspirés de la formation de l'acteur
- Mise en situation
- Vidéo par « effet miroir » et « mémoire objective »
- Apports théoriques

#### DURÉE

2 jours

## CONTENU

THÈME 1 : DÉFINIR LA NÉGOCIATION

THÈME 2 : DÉGAGER LES FONDAMENTAUX DE LA NÉGOCIATION  
(ÉCHANGE, OBJETS, ENJEUX, RECHERCHE DE CONVERGENCE)THÈME 3 : MIEUX CONNAÎTRE SES ATTITUDES ET  
COMPORTEMENTS EN SITUATION DE NÉGOCIATIONTHÈME 4 : PRÉPARER LA NÉGOCIATION, DÉFINIR SES  
POSITIONS AFFICHÉES(OCEAN, MESORE)

THÈME 5 : DÉTAILLER LES PHASES DE LA NÉGOCIATION

THÈME 6 : ENTRAÎNEMENT À LA NÉGOCIATION

**OBJECTIF GENERAL**Gagner en aisance dans la participation  
et/ou la conduite de négociation.**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Etablir une définition commune de la négociation
- Cerner les paramètres, les éléments de la négociation
- Mieux connaître ses attitudes et comportements en situation de négociation
- Développer une attitude gagnant-gagnant
- Savoir préparer une négociation
- Expérimenter la négociation à partir de cas
- Connaître quelques techniques d négociation (donnant/donnant, point par point...)

**CIBLE**Toute personne amenée à participer  
à des négociations.**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Méthodes actives et participatives
- Mise en situation
- Exercices collectifs
- Vidéo

**DURÉE**

2 jours

# « Jouer juste » son rôle de Manager

## CONTENU

### THÈME 1 : LE MANAGER FACE À SA MISSION ET À SON ÉQUIPE

Définition du management

Entre « Organisation et Relations » : les deux axes du management

### THÈME 2 : LE STYLE DE MANAGEMENT, UN COMPORTEMENT D'INFLUENCE

Les 4 modes de management (directif, persuasif, participatif, délégataire)

Comment évaluer l'efficacité de son style de management ?

### THÈME 3 : CONNAÎTRE LES LEVIERS DE LA MOTIVATION PROFESSIONNELLE

Identifier les ressorts de la motivation et les causes de la démotivation

Rechercher les moyens disponibles pour dépister, réduire et éviter les faux problèmes

### THÈME 4 : MISE EN PLACE D' ACTIONS EFFICACES ET SPÉCIFIQUES AUPRÈS DE COLLABORATEURS

Faire passer un message.

Encourager, recadrer, former, informer

Etudes de situations de management au quotidien

#### OBJECTIF GENERAL

Mieux appréhender son rôle de cadre en management d'équipe.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Gagner en efficacité dans l'adaptation de son style aux situations et aux personnes
- Acquérir une méthodologie et des outils de base en management d'équipe

#### CIBLE

Manager, Cadres, Responsables d'équipes, tout public.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Méthodes pragmatiques actives et participatives
- Mise en situation
- Exercices collectifs et individuels
- Vidéo

#### DURÉE

2 jours



# Réussir ses interventions orales. La prise de parole en public

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Mobiliser son auditoire.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Repérer, déployer et exploiter avec efficacité ses moyens d'expression
- Améliorer la cohérence de ses interventions orales
- Canaliser son émotivité pour transformer son trac en énergie positive
- Etablir et maintenir le contact à l'auditoire

### CIBLE

Toute personne souhaitant améliorer ses interventions en public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Méthodes actives et participatives
- Jeux et techniques de l'acteur
- Vidéo par « effet miroir et «mémoire objective»
- Apports théoriques.

### DURÉE

2 jours

### THÈME 1 : PARLER EST UN ACTE QUI ENGAGE LE CORPS

#### Les techniques d'expression

Attitudes verbales et non verbales (gestes, posture, regard, dynamique...)  
Perception du corps en mouvement  
Décontraction, respiration, concentration  
Voix (placement, débit, hauteur, intonation...articulation)

### THÈME 2 : PARLER EST UN ACTE QUI ENGAGE NOTRE SENSIBILITÉ ET NOTRE IMAGINAIRE

#### La communication en présence

Prise en compte de l'auditoire (garder le contact)  
Le rôle des émotions, le trac comme énergie positive  
Entraînement à l'improvisation, (adaptabilité, écoute...implication, sens de la Répartie)  
Réponses aux questions difficiles

### THÈME 3 : PARLER EST UN ACTE QUI ENGAGE NOTRE PENSÉE

#### L'organisation du message oral

Préparation et structuration du message  
Les registres de la parole convaincante  
Vocabulaire et langage (adaptés à l'auditoire)  
Fiches notes (aides mémoires)

## CONTENU

### THÈME 1 : LA COMMUNICATION ET LE JEU DES INTERACTIONS: PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les deux niveaux de la communication: information et relation  
Le cadre de référence, les valeurs, les croyances  
Les différents registres d'expression: factuel, conceptuel, émotionnel

### THÈME 2 : ANALYSER LES CONFLITS PROFESSIONNELS

La dimension institutionnelle d'ensemble  
La dimension personnelle et relationnelle

### THÈME 3 : COMPRENDRE LES CONFLITS ET EN ACCEPTER LE CARACTÈRE INÉLUCTABLE

Les différents types de conflits et d'opposition et leurs modes de manifestations  
Les différents stades et mécanismes conflictuels

### THÈME 4 : DÉVELOPPER SON APTITUDE À S'AFFIRMER DANS LES RELATIONS INTERPERSONNELLES

Repérer les différentes attitudes (fuite, agressivité, manipulation) et leurs effets sur l'interlocuteur  
Prendre du recul, comprendre les enjeux, se donner les moyens d'analyser le problème  
Développer une attitude positive, favoriser une résolution gagnant/gagnant  
Mettre en œuvre une démarche de résolution par la négociation

#### OBJECTIF GENERAL

Prendre conscience de la dimension interactive des conflits.  
Maîtriser les techniques de communication adaptées aux situations de conflits.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Analyser les différentes dimensions d'un conflit
- Distinguer la part émotionnelle et la part rationnelle dans un conflit
- Développer la qualité de son expression et renforcer son affirmation de soi
- Développer des réponses appropriées au dysfonctionnement relationnel rencontré
- Développer ses capacités de négociation

#### CIBLE

Toute personne amenée à gérer des conflits.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Espace de parole et d'échange
- Etude de cas
- Mises en situation
- Jeux de rôle
- Exercices et jeux liés à la communication
- Gestion des émotions
- Analyse transactionnelle
- Assertivité

#### DURÉE

2 jours

# L'entretien annuel, un outil de développement et de progrès au service du manager et de l'entreprise

## CONTENU

### THÈME 1 : DÉFINITION COMMUNE DE L'ÉVALUATION

Les 6 étapes du processus d'évaluation des enjeux au suivi du plan d'action  
Les 5 phases de l'entretien annuel : Constat, Critère, Compréhension, objectif, suivi

### THÈME 2 : DISTINCTION ENTRE FAIT OPINION ET SENTIMENT

Les attitudes d'écoute dites Attitudes de Porter  
Le management situationnel : Directif, Persuasif, Participatif, Délégatif.

#### OBJECTIF GENERAL

Evaluer ses collaborateurs pour mieux les accompagner dans leur évolution et les mobiliser autour des enjeux stratégiques et les valeurs de l'entreprise.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Préparer l'évaluation et lui donner du sens sur toute la durée de l'exercice annuel
- Créer un climat de confiance lors de l'entretien annuel
- Savoir formuler un constat
- Accompagner son collaborateur en fonction d'un objectif partagé par lui
- Fixer les objectifs avec la méthode SMART
- Optimiser les plans d'action en adaptant son mode de management

#### CIBLE

Managers, tout public.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Réflexions en sous groupe
- Echange de pratiques
- Test individuels
- Mise en situation à partir d'exemples issus du groupe ou de jeux de rôles préparés
- Engagement individuel du manager sur son plan de progrès personnel  
70% de pratique, 30% de théorie

#### DURÉE

2 jours

# Ecrire en situation professionnelle : Créativité et Efficacité

## CONTENU

### THÈME 1 : L'ATELIER D'ÉCRITURE

Trouver des idées  
Enrichir son écriture par la contrainte créative  
Travailler son vocabulaire et son style

### THÈME 2 : CLARTÉ ET AISANCE DANS SES ÉCRITS

Consolider ses repères par l'usage de l'écriture journalistique  
Écrire à partir de différents supports : l'image, le tableau  
La lettre et le mail

### OBJECTIF GENERAL

Trouver et retrouver le plaisir de s'exprimer par l'écrit.  
S'entraîner à exprimer des idées sur tous sujets.  
Changer sa vision de l'écriture et faire évoluer ses écrits.  
Gagner en aisance et en clarté dans ses écrits au quotidien.  
Gagner en temps et en créativité dans son expression écrite.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Acquérir une fluidité rédactionnelle
- Faire travailler sa créativité pour des écrits professionnels
- Travailler sur différents formats pour adapter son écrit aux situations et au lectorat

### CIBLE

Toute personne désireuse de développer ses capacités de créativité dans son expression écrite.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Ateliers d'écritures de jeux
- Exercices et situation d'écriture

### DURÉE

2 jours

# Réussir son discours coaching technique de preparation

## CONTENU

### THÈME 1 : L'ANALYSE DU DISCOURS

Organisation et structuration  
Argumentation et illustration  
Impact et adaptation à l'auditoire  
Originalité, humour et personnalisation  
Gestion prévisionnelle du temps

### THÈME 2 : DIRE SON DISCOURS

Les effets rhétoriques  
La sincérité et le charisme  
Les aides et supports  
L'environnement technique (micros, écrans, pupitre, etc.)  
La gestion en direct du temps

### THÈME 3 : SE PRÉPARER À L'ÉVÈNEMENT

Techniques de visualisation  
Apprivoiser son trac  
Choisir son mode opératoire  
Anticiper les déstabilisations possibles

#### OBJECTIF GENERAL

Améliorer un discours dans le cadre d'une préparation individualisée.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Réussir la structuration du discours
- Améliorer son impact
- Tenir compte de l'auditoire de réception
- Se préparer à répondre aux questions

#### CIBLE

Elu, Haut responsable, ou toute personne amenée à faire un discours.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Analyse conjointe
- Entraînements spécifiques de l'acteur
- Autoscopie

#### DURÉE

2 jours

## CONTENU

## THÈME 1 : LES DIFFÉRENTES SOURCES DE DÉSTABILISATION

Déstabilisation interne, déstabilisation externe  
Cause inanimée, cause humaine  
Gérer son émotivité quand survient l'imprévu  
Faire face à soi, à l'autre, à l'environnement

## THÈME 2 : QUESTIONS DIFFICILES, INTERLOCUTEURS DIFFICILES, SITUATIONS DIFFICILES

Prise en compte de l'autre (empathie)  
Reformulation et adaptation au contexte  
Imagination, distance et humour  
Se renforcer en profitant de l'inattendu

## THÈME 3 : SE PRÉPARER À L'IMPRÉVU

Techniques de visualisation  
Apprivoiser son trac  
Anticiper pour se libérer  
Choisir son mode opératoire

## OBJECTIF GENERAL

Mieux réagir en cas d'imprévu.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Repérer les sources de déstabilisation (internes et externes)
- Améliorer sa capacité de riposte
- Réagir positivement en toutes circonstances
- Faire de son interlocuteur un allié

## CIBLE

Toute personne exposée à un public, restreint, moyen ou important.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Méthodes actives et participatives
- Jeux et technique de l'acteur
- Apports théoriques

## DURÉE

2 jours

# Entraîner ses facultés de communication par le théâtre

## CONTENU

### THÈME 1 : L'EXPRESSION VERBALE ET NON VERBAL

La qualité du vocabulaire, la fluidité du langage, l'organisation de la parole, le débit, le volume, l'articulation, la modulation, les intonations, la respiration

### THÈME 2 : L'AFFIRMATION DE SOI

La qualité de la présence, le regard, la présence à l'autre, la posture, la fluidité corporelle, l'ancrage, la gestuelle

### THÈME 3 : LA PAROLE EN JEU

La parole improvisée, l'exploration de l'imaginaire, la qualité de l'expressivité, la capacité de se mettre en scène

### THÈME 4 : RECONNAÎTRE SES ÉMOTIONS

S'adapter à l'imprévu, la concentration, l'utilisation du trac, la mise à distance, la décontraction

### OBJECTIF GENERAL

Développer ses ressources et son potentiel d'expression à l'aide des techniques de l'acteur.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Repérer les sources de déstabilisation (internes et externes)
- Améliorer sa capacité de riposte
- Réagir positivement en toutes circonstances
- Faire de son interlocuteur un allié

### CIBLE

Toute personne exposée à un public, restreint, moyen ou important.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Jeux et improvisations individuels et collectifs
- Exercices issus des techniques de l'acteur

### DURÉE

3 jours

## CONTENU

THÈME 1 : CONNAÎTRE SON STYLE DE COMMUNICATION, DÉCODER LES AUTRES STYLES ET DÉCOUVRIR LES CLÉS POUR POUVOIR S'Y ADAPTER

THÈME 2 : DISTINGUER LES FAITS DES OPINIONS ET DES ÉMOTIONS

THÈME 3 : S'ENTRAÎNER AUX 7 ÉTAPES DE LA COMMUNICATION RÉGULATIVE

THÈME 4 : DISPOSER DE CLÉS PERMETTANT DE NÉGOCIER À BON ESCIENT AVEC LA MATRICE CONCESSIONS ET CONTREPARTIES

**OBJECTIF GENERAL**

Améliorer ses facultés d'écoute et de communication.

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Détecter les besoins de son interlocuteur et y répondre précisément
- Exposer de manière claire son point de vue
- Surmonter les conflits/tensions en prenant du recul face à ses émotions et en recherchant des points d'accord
- Instaurer la confiance
- A l'issue de cette formation, le participant sera en mesure d'avoir des échanges constructifs

**CIBLE**

Managers et futurs managers.

**STRATÉGIE  
PÉDAGOGIQUE**

- Une pédagogie aidant les participants à s'approprier les bonnes pratiques
- Des exercices, QCM et cas favorisant l'appropriation des méthodes et outils proposés
- Des mises en situation traitant de l'ensemble des problématiques rencontrées par les participants

**DURÉE**

2 jours



## CONTENU

### THÈME 1 : LE JEU DEVANT LA CAMÉRA

Comprendre l'environnement technique  
Apprendre à maîtriser le cadre  
Les spécificités de la prise de parole filmée  
Gérer son émotivité à l'écran  
Analyser son image pour mieux la renforcer

### THÈME 2 : SE PRÉPARER À UN TOURNAGE

Coiffure, maquillage et tenue vestimentaire  
Structuration du discours  
Images, exemples et anecdotes  
Préparation physique et mentale  
Relation avec les techniciens

#### OBJECTIF GENERAL

Apprivoiser la caméra lors de l'enregistrement pour le web.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Repérer ses atouts et ses faiblesses lors d'un jeu devant la caméra
- Améliorer sa prise de parole face à la caméra
- Apprivoiser l'environnement technique
- Faire de la caméra un allié

#### CIBLE

Toute personne exposée à des enregistrements vidéo ou toute autre personne intéressée par la thématique.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Mise en situation
- Auto-analyse accompagnée
- Exercices cibles
- Jeux et techniques inspirés de la formation de l'acteur

#### DURÉE

1 jour

# Théâtre grande vitesse au service du « teambuilding »

## CONTENU

### THÈME 1 : CONDUITE D'UN PROCESSUS EN CINQ TEMPS

Exercices d'acteurs

Conception en sous-groupe du scénario d'un spectacle court

Répétition

Représentation

Analyse des messages clés et du processus dans son ensemble

### OBJECTIF GENERAL

Favoriser la cohésion d'équipe et la réflexion en période de changement ou de mutation.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Favoriser la cohésion du groupe
- Mobiliser la créativité de chacun et gérer sa relation aux autres en situation de stress, de risque ou d'improvisation
- Développer des capacités d'expression, de relation avec les autres et d'affirmation de son autorité
- Accompagner un changement et aider à la résolution d'une difficulté

### CIBLE

Tous salariés d'une entreprise, tous niveaux hiérarchiques confondus.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Les techniques théâtrales

### DURÉE

2 jours



# Ressources humaines et organisation

<b>RHO 1</b> La fonction « Ressources Humaines »	Durée : 3 jours
<b>RHO 2</b> Politique et gestion des rémunérations	Durée : 3 jours
<b>RHO 3</b> Evaluation, Appréciation du personnel et fixation d'objectifs	Durée : 3 jours
<b>RHO 4</b> Bilan Social et Tableaux de bord Sociaux	Durée : 4 jours
<b>RHO 5</b> Gestion des congés au GABON	Durée : 2 jours
<b>RHO 6</b> La gestion prévisionnelle des emplois et compétences	Durée : 4 jours
<b>RHO 7</b> Elaboration des référentiels de compétences : démarche et application en GRH	Durée : 3 jours
<b>RHO 8</b> Détecter, promouvoir et valoriser les compétences	Durée : 4 jours
<b>RHO 9</b> Manager les carrières dans les organisations	Durée : 2 jours
<b>RHO 10</b> Recrutement, accueil et intégration	Durée : 3 jours
<b>RHO 11</b> L'audit social	Durée : 3 jours
<b>RHO 12</b> Comprendre et améliorer les conditions de travail de vos collaborateurs	Durée : 3 jours
<b>RHO 13</b> Concevoir et mettre en place un plan de formation efficace	Durée : 3 jours
<b>RHO 14</b> Comprendre et maîtriser son rôle de délégué du personnel	Durée : 2 jours
<b>RHO 15</b> Comprendre les missions du comité de sécurité et santé au travail	Durée : 3 jours
<b>RHO 16</b> Maîtriser la gestion des conflits de travail par une amélioration des négociations entre les partenaires sociaux	Durée : 3 jours
<b>RHO 17</b> Gérer l'absentéisme au travail	Durée : 3 jours
<b>RHO 18</b> Gérer et maîtriser les procédures de licenciement	Durée : 3 jours
<b>RHO 19</b> Manager la responsabilité sociale de l'entreprise	Durée : 2 jours

En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

# La fonction «Ressources Humaines»

## CONTENU

THÈME 1 : PLACE ET IMPORTANCE DE LA FONCTION «RESSOURCES HUMAINES»

THÈME 2 : PLANIFICATION ET GESTION PRÉVISIONNELLE DES RESSOURCES HUMAINES

THÈME 3 : RECRUTEMENT DU PERSONNEL

THÈME 4 : RÉMUNÉRATION DES RESSOURCES HUMAINES

THÈME 5 : FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

THÈME : 6 GESTION DES CONFLITS ET DES RELATIONS SOCIALES

THÈME : 7 EVALUATION DU RENDEMENT

### OBJECTIF GENERAL

Etre en mesure d'optimiser la contribution du personnel en mettant en oeuvre les pratiques efficaces de gestion de ressources humaines.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- S'approprier les connaissances et les modèles entourant la fonction «Ressources humaines»
- Concevoir et mettre en place une Fonction « Ressources Humaines»
- Structurer et mettre en oeuvre les activités et les tâches inhérentes à la fonction « Ressources Humaines »

### CIBLE

Cadres de la DRH, Chefs de services, superviseurs, contremaîtres et toutes personnes intéressées par la thématique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas

### DURÉE

3 jours

## CONTENU

THÈME 1 : LES PRINCIPES DE LA POLITIQUE  
DE RÉMUNÉRATION

Les différents systèmes de rémunération  
Les objectifs d'une politique de rémunération

THÈME 2 : LES FONDEMENTS DES SYSTÈMES  
DE RÉMUNÉRATION

Qu'est-ce qu'un système de rémunération ?  
Les systèmes fondés sur l'emploi  
Les systèmes fondés sur la personne  
L'importance de l'équité interne

THÈME 3 : LA GESTION DE LA MASSE SALARIALE :  
L'ENJEU DE L'ÉQUILIBRE FINANCIER

Définitions  
Les effets d'inertie de la masse salariale

THÈME 4 : LA NOTION DE RÉMUNÉRATION GLOBALE  
ET SES APPLICATIONS

Définitions  
Les composantes de la rémunération globale  
Les pratiques relatives à la mise en  
oeuvre de la rémunération globale

THÈME 5 : LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME  
DE RÉMUNÉRATION

## OBJECTIF GENERAL

Etre capable de concevoir et de mettre en oeuvre une politique et des procédures de gestion des rémunérations.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Etre en mesure de mener un diagnostic approprié du système de rémunération en vigueur dans l'organisation
- Etre capable de mettre en relief les principales composantes matérielles et psychologiques de la rémunération
- Mettre en oeuvre des pratiques de rémunération favorables à l'amélioration de la performance
- Utiliser les instruments et techniques permettant d'aligner la rémunération aux compétences et à la stratégie de l'entreprise

## CIBLE

Managers, Cadres de la DRH,  
Top Managers et responsables de ressources humaines ou toute autre personne intéressée par la thématique.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

Méthodes variées et interactives  
d'apprentissage combinant :

- Exposés
- Etude de cas
- Travaux en équipe
- Partage d'expériences des participants

## DURÉE

3 jours

# Evaluation, Appréciation du personnel et Fixation d'objectifs

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les processus et moyens de fixation d'objectifs et d'entretien annuel du personnel.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Préparer et piloter des missions d'appréciation (ou évaluation) des performances du personnel
- Motiver et évaluer les résultats
- Conduire des entretiens d'appréciation annuel
- Définir des objectifs Spécifiques, Mesurables, Atteignables et Réalisables à Temps (SMART)
- Allouer les ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés
- Lister les enjeux et biais de l'entretien annuel d'appréciation
- Analyser les écarts entre les réalisations et prévisions pour proposer et mettre en œuvre des solutions correctives et préventives

### CIBLE

DRH, Responsable Administratif, Cadre, chefs de service ou d'unité et toute autre personne intéressée par la thématique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Ateliers
- Fiches et grilles d'accord sur les objectifs
- Fiches et grilles d'appréciation

### DURÉE

3 jours

### THÈME 1 : LA FIXATION D'OBJECTIFS

De la fiche de poste à l'accord sur les objectifs  
L'arborescence des objectifs  
Les objectifs SMART  
L'équilibre Objectifs - Ressources

### THÈME 2 : L'OBJET DE L'ÉVALUATION

Objectifs de l'évaluation  
Enjeux de l'évaluation

### THÈME 3 : LE DROIT À L'ÉVALUATION DE L'EMPLOYEUR

Les éléments que l'employeur évalue  
Les outils nécessaires à l'évaluation

### THÈME 4 : LES THÉORIES MANAGÉRIALES SUR L'ÉVALUATION

L'Ecole du Management Scientifique  
L'Ecole des Relations Humaines

### THÈME 5 : CONSTRUIRE UN SYSTÈME D'ÉVALUATION EFFICACE

Définir l'objectif de l'entretien d'évaluation  
Déterminer la période et les acteurs de l'évaluation  
Établir le lien entre évaluation et management par objectifs  
Le processus de l'entretien annuel d'évaluation

### THÈME 6 : LE SUIVI DE L'ENTRETIEN D'APPRÉCIATION ANNUEL

Les actions correctives  
Les actions préventives

### THÈME 7 : LES TENDANCES DE L'ÉVALUATION

# Bilan Social et Tableaux de bord Sociaux

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Maitriser les outils de pilotage de la fonction RH.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Rédiger et présenter des Tableaux de Bord Sociaux pertinents
- Rédiger et présenter des Tableaux de Bord des effectifs, du recrutement, de la formation, de la rémunération, de la gestion de carrière, des relations professionnelles et Hygiène, Sécurité et Santé
- Rédiger, présenter et analyser le Bilan social et le Rapport de Situation Comparée (RSC)
- Mesurer l'impact des actions de l'entreprise
- Repérer les problèmes et dysfonctionnements pour apporter des solutions correctives et préventives et anticiper une politique de Gestion des Ressources Humaines
- Optimiser les tableaux de bord de l'entreprise

### CIBLE

DRH, Responsable Administratif, Cadre dirigeant d'entreprise et toute autre personne intéressée par la thématique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques / Cas pratiques
- Ateliers / Outils et fiches personnalisables
- Modèles de Tableaux de Bord Sociaux (TBS) et de Bilan Social
- Echanges de bonnes pratiques
- Laboratoire/Plan d'action pour l'entreprise

### DURÉE

4 jours

### THÈME 1 : LE SIRH, CONCEPTS ET ENJEUX

### THÈME 2 : LES TABLEAUX DE BORD SOCIAUX (TBS), CONCEPT ET ENJEUX

- La démarche d'élaboration des TBS
- Les TBS des effectifs
- Les TBS du recrutement
- Les TBS de la carrière
- Les TBS de la rémunération
- Les TBS de la formation
- Les TBS des relations professionnelles
- Les TBS HSE

### THÈME 3 : LABORATOIRE, QUELS TBS POUR VOTRE ENTREPRISE?

- Les éléments que l'employeur évalue
- Les outils nécessaires à l'évaluation

### THÈME 4 : LE BILAN SOCIAL ET LE RAPPORT DE SITUATION COMPARÉE (RSC) – BILAN SOCIAL, DASMO ET RAPPORT UNIQUE, CONCEPT ET ENJEUX

- La DASMO
- Le Bilan Social
- Le Rapport de Situation Comparée (RSC)

### THÈME 5 : L'ANALYSE DES TBS ET DU BILAN SOCIAL

- L'analyse des dysfonctionnements à partir des TBS, du Bilan Social et du RSC
- Les solutions correctives et préventives
- L'anticipation ou le réajustement de la politique RH à partir des TBS, du Bilan social et du RSC

# Gestion des congés au GABON

## CONTENU

### THÈME 1 : SOURCES DU DROIT AUX CONGÉS

Notion de temps de travail effectif  
Notion de période de référence

### THÈME 2 : CALCUL DE LA DURÉE DES CONGÉS

Durée des congés  
Détermination du travail effectif (impact du Code du travail et de la Convention Collective)

### THÈME 3 : INCIDENCES D'ÉVÈNEMENTS SUR LES CONGÉS

Maladie  
Préavis  
Grève

### THÈME 4 : RÉMUNÉRATION DES CONGÉS PAYÉS

#### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser la gestion des congés et absences.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Identifier et gérer les différents types de congés
- Reconnaître le temps de travail effectif et savoir le gérer
- Maîtriser la fixation, modification et rémunération du temps de congé

#### CIBLE

DRH, Responsable Administratif, Cadre dirigeant d'entreprise et toute autre personne intéressée par la thématique.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Ateliers

#### DURÉE

2 jours



# La gestion prévisionnelle des emplois et compétences

## CONTENU

THÈME 1 : L'ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT INTERNE ET EXTERNE

THÈME 2 : L'ANALYSE DES BESOINS EN RH

THÈME 3 : LA PRÉVISION DES RH DISPONIBLES ET LEUR ÉVOLUTION

THÈME 4 : L'ANALYSE DES ÉCARTS

THÈME 5 : LE PROGRAMME D'AJUSTEMENT

THÈME 6 : LE SUIVI DU PROGRAMME D'AJUSTEMENT

### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser la GPEC

S'approprier les différentes méthodes d'analyse des besoins et de l'environnement.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Préparer et piloter une mission de GPEC
- Analyser des besoins en RH
- Analyser les RH disponibles et leur évolution
- Analyser les écarts entre les besoins en RH et les ressources disponibles
- Mettre en place et piloter un programme RH

### CIBLE

Directeur/responsable ressources humaines, chefs de services, managers, toute personne intéressée par la thématique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Outils et fiches personnalisables
- Etudes de cas
- Ateliers
- Echange de bonnes pratiques
- Grilles d'analyse et outils d'auto-évaluation
- Laboratoire et plan d'action

### DURÉE

4 jours

# Elaboration des référentiels de compétences : démarche et application en GRH

## CONTENU

### THÈME 1 : LA COMPÉTENCE, CONCEPT ET ENJEUX

Notion de temps de travail effectif  
Notion de période de référence

### THÈME 2 : LE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES, CONCEPT ET ENJEUX

### THÈME 3 : LE PROCESSUS D'ÉLABORATION DU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Les différentes phases  
Le contenu du référentiel des compétences

### THÈME 4 : LE DICTIONNAIRE DES COMPÉTENCES

L'Ecole du Management Scientifique

### THÈME 5 : UTILISATION DU RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES

Utilisation du référentiel des compétences dans le recrutement  
Utilisation du référentiel des compétences dans l'évaluation des compétences  
Utilisation du référentiel des compétences dans la formation  
Utilisation du référentiel des compétences dans la gestion des carrières

### THÈME 6 : ANIMER ET PILOTER LE RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES

L'appropriation du référentiel de compétences par les managers et salariés :  
donner un sens au référentiel  
L'actualisation du référentiel de compétences

### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les techniques et méthodes des référentiels de compétences.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Rédiger des référentiels de compétences pertinents et adaptés à l'organisation
- Lister les différentes dimensions d'un diagnostic de compétences
- Déterminer et analyser la compétence individuelle
- Analyser les situations de travail en vue de réaliser un référentiel de compétences
- Réaliser un référentiel de résultats en vue de réaliser un référentiel de compétences
- Lister les différents niveaux de compétence dans une organisation
- Identifier et tenir compte des facteurs qui déclenchent l'évolution des compétences

### CIBLE

DRH, Responsable Administratif, Cadre dirigeant d'entreprise et toute autre personne intéressée par la thématique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques/Cas pratiques
- Ateliers/Outils et fiches personnalisables
- Check-list et questionnaires
- Modèles de référentiels de compétences
- Grilles d'analyse/Laboratoire

### DURÉE

3 jours

# Détecter, promouvoir et valoriser les compétences

## CONTENU

### THÈME 1 : L'APPRÉCIATION DU PERSONNEL

L'appréciation des performances, des compétences et du potentiel des salariés

L'identification des Haut Potentiel (matrice des Talents)

Le Bilan des compétences globales de l'entreprise

### THÈME 2 : L'ANALYSE DU MARCHÉ DU TRAVAIL INTERNE

#### THÈME 3 : LA DÉFINITION DES TRAJECTOIRES PROFESSIONNELLES

La définition des plans de relève et de carrière

Le plafonnement de carrière

#### THÈME 4 : L'ACCOMPAGNEMENT DES TRAJECTOIRES PROFESSIONNELLES

La formation

Le coaching

La rémunération

Les conditions de travail

### OBJECTIF GENERAL

Identifier les talents au sein de l'organisation et créer les conditions de réalisation de leurs performances.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Contribuer à la redynamisation du capital humain de l'organisation
- Préparer et conduire des missions d'appréciation (ou évaluation) du personnel
- Conduire des entretiens d'appréciation des performances, des compétences et du potentiel du personnel
- Identifier les compétences et le potentiel d'un salarié
- Identifier les Haut Potentiel (Hi Po) ou talents
- Identifier les aspirations des salariés
- Analyser le marché du travail interne
- Définir des plans de relève
- Définir, piloter et accompagner les possibilités d'évolution professionnelle (plans de carrière et de relève)

### CIBLE

DRH, Responsable Administratif, Cadre dirigeant d'entreprise et toute autre personne intéressée par la thématique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Outils et fiches personnalisables
- Ateliers/Tableaux de Bord/Check-list
- Etude de cas/Grilles d'analyse
- Laboratoire et plan d'action

### DURÉE

3 jours

# Manager les carrières dans les organisations

## CONTENU

THÈME 1 : L'APPRÉCIATION DU PERSONNEL

THÈME 2 : L'ANALYSE DU MARCHÉ DU TRAVAIL

THÈME 3 : LA DÉFINITION DES TRAJECTOIRES PROFESSIONNELLES

THÈME 4 : L'ACCOMPAGNEMENT DES TRAJECTOIRES PROFESSIONNELLES

THÈME 5 : LE PLAFONNEMENT DE CARRIÈRE

### OBJECTIF GENERAL

Mieux gérer les plans de carrières.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Développer, piloter, évaluer et améliorer un système de gestion de carrière performant
- Savoir réaliser un bilan de carrière
- Identifier les étapes de la carrière
- Analyser le marché du travail
- Développer et piloter des plans de succession
- Définir, piloter et accompagner un plan de carrière

### CIBLE

DRH, Responsable Administratif, Cadre dirigeant d'entreprise et toute autre personne intéressée par la thématique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Outils et fiches personnalisables
- Jeux de rôles
- Etude de cas
- Grilles d'analyse et outils
- Auto-évaluation
- Laboratoire et plan d'action

### DURÉE

2 jours

## CONTENU

THÈME 1 : IDENTIFICATION DU BESOIN

THÈME 2 : LA CAMPAGNE DE RECRUTEMENT

THÈME 3 : LA SÉLECTION

THÈME 4 : L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION

THÈME 5 : L'ANALYSE DU PROCESSUS DE RECRUTEMENT

**OBJECTIF GENERAL**

Maîtriser les techniques de recrutement, d'accueil et d'intégration.

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Développer, piloter, évaluer et améliorer un système de recrutement performant
- Identifier et analyser les besoins de recrutement
- Piloter la campagne de recrutement
- Présélectionner, sélectionner et embaucher les meilleurs candidats
- Piloter le programme d'intégration des nouvelles recrues
- Evaluer et améliorer le système de recrutement

**CIBLE**

DRH, Responsable Administratif, Cadre dirigeant d'entreprise et toute autre personne intéressée par la thématique.

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Outils et fiches personnalisables
- Jeux de rôles
- Etude de cas
- Séances vidéo
- Grilles d'analyse et outils d'évaluation
- Laboratoire et plan d'action

**DURÉE**

3 jours

## CONTENU

THÈME 1 : CONCEPT, TYPOLOGIE ET ENJEUX DE L'AUDIT SOCIAL

THÈME 2 : LA PHASE PRÉPARATION DE L'AUDIT SOCIAL

THÈME 3 : LA PHASE COLLECTE DES DONNÉES

THÈME 4 : LA RÉDACTION DU RAPPORT D'AUDIT SOCIAL

THÈME 5 : LA PRÉSENTATION DU RAPPORT

**OBJECTIF GENERAL**

Pratiquer un audit social efficace.

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Préparer et piloter une mission d'audit social
- Identifier et analyser les conformités et écarts dans le domaine social
- Savoir rédiger et présenter un rapport d'audit social

**CIBLE**

Responsable administratif, cadres, dirigeant d'entreprise et toute autre personne intéressée par la thématique.

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Outils et fiches personnalisables
- Jeux de rôles
- Applications informatiques
- Etude de cas
- Check – List et questionnaires
- Référentiels
- Grilles d'Analyse
- Laboratoire et plan d'action

**DURÉE**

3 jours

# Comprendre et améliorer les conditions de travail de vos collaborateurs

## CONTENU

### THÈME 1 : COMPRENDRE ET ANALYSER LES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Le contenu  
Les aspects physiques  
Les aspects psychologiques

### THÈME 2 : APPRÉHENDER ET MESURER L'IMPACT DES CONDITIONS DE TRAVAIL

L'accident du travail  
Le stress  
Le turn-over et l'absentéisme  
Déterminer et analyser des indicateurs

### THÈME 3 : ANALYSER LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les modèles  
Les méthodes

### THÈME 4 : PRÉVENIR ET AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DE VOS COLLABORATEURS

Ce que prévoient les pouvoirs publics et les groupements organisés  
Ce que vous pourriez ou devez organiser  
Améliorer les conditions de travail de vos collaborateurs

#### OBJECTIF GENERAL

Créer un cadre d'amélioration des conditions de travail de vos collaborateurs.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Mieux encadrer vos collaborateurs
- Comprendre et analyser les conditions de travail
- Améliorer la qualité de vie au travail

#### CIBLE

Personne en charge des RH, Chefs de services, Responsables de la production, ingénieurs, Chefs de services, délégués syndicaux et toute autre personne intéressée par la problématique.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

#### DURÉE

3 jours

# Concevoir et mettre en oeuvre un plan de formation efficace

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Piloter la mise en oeuvre du plan de formation ; Élaborer une politique de formation cohérente avec la stratégie.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Définir les besoins de formation de votre entreprise
- Rédiger votre plan de formation et le budgéter
- Mettre en oeuvre votre plan de formation
- Evaluer votre plan de formation

### CIBLE

Personnels en charge de la formation, Chefs de service, Responsables de Ressources Humaines, cadres ou toute autre personne intéressée par la thématique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etudes de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

### DURÉE

3 jours

### THÈME 1 : COMPRENDRE LES FONDEMENTS DE LA FORMATION

Objectifs et typologie de la formation  
 Les dispositifs de formation  
 La demande et l'offre de formation  
 Le concept d'ingénierie de la formation

### THÈME 2 : CONSTRUIRE ET METTRE EN OEUVRE UN PLAN DE FORMATION

Les fondements du plan de formation  
 Les étapes de la rédaction du plan de formation  
 La mise en oeuvre du plan de formation  
 Les contraintes et limites

### THÈME 3 : EVALUER LA FORMATION

Qu'évalue-t-on ?  
 Comment évalue-t-on ?

### THÈME 4 : EVALUER LE PLAN DE FORMATION

Mesurer l'efficacité du plan de formation : évaluer le plan de formation  
 Mesurer l'efficience : évaluer le coût du plan de formation  
 Mesurer la valeur ajoutée au développement des compétences



# Comprendre et maîtriser son rôle de délégué du personnel

## CONTENU

### THÈME 1 : STATUT ET MISSIONS

Le rôle du délégué du personnel

Définition

Délégué syndical

Différence entre délégué du personnel et délégué syndical

Les missions

Présentation des réclamations individuelles et collectives

Intervention auprès de l'inspecteur du travail

Attributions spéciales au sein de l'entreprise

En cas de licenciement (personnel et économique)

Comité de sécurité et santé au travail

Comité permanent de concertation économique et sociale

### THÈME 2 : MOYENS D'ACTION

Heures de délégation

Local et droit d'affichage

Réunions (mensuelles et exceptionnelles)

Registre des doléances (Travaux Pratiques)

### THÈME 3 : PROTECTION ET RÉVOCATION

Protection

Révocation

### OBJECTIF GENERAL

Amener les participants à comprendre le rôle et la fonction de délégué du personnel.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Comprendre l'importance des missions qui leur incombent ;
- Faire la distinction entre délégué du personnel et délégué syndical ;
- Comprendre la méthodologie de présentation des réclamations des doléances auprès de l'employeur ;
- Exercer une veille légale et réglementaire ;
- Présenter le cahier des doléances.

### CIBLE

- Responsable Ressources Humaines
- Assistant Ressources Humaines
- Délégué du Personnel
- Personnel

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés Théoriques
- Travaux de groupes
- Les participants seront invités à partager leurs réussites, leurs interrogations et leurs attentes

### DURÉE

2 jours

# Comprendre les missions du comité de sécurité et santé au travail

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Amener les participants à comprendre les missions du Comité de Sécurité et Santé au Travail.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin du module les participants seront capables de:

- Comprendre l'importance des missions qui leur incombent;
- Intégrer la politique de prévention des risques professionnels ;
- Comprendre la méthodologie de présentation des rapports d'activités ;
- Exercer leurs missions dans le respect des lois et règlements ;
- Analyser les accidents du travail par la méthode de l'arbre des causes ;
- Entretenir une veille légale et réglementaire ;
- Véhiculer la politique prévention des risques auprès des salariés.

### CIBLE

- Responsable ressources humaines
- Chef du personnel
- Membres du CSST
- Assistant formation

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Travaux de groupes
- Les participants seront invités à partager leurs réussites, leurs interrogations et leurs attentes
- Le travail sera proposé en lien étroit avec les problématiques de chacun
- Donner aux participants les outils leur permettant de tout mettre en œuvre pour qu'une équipe relève les défis et atteigne ses objectifs

### DURÉE

3 jours

### THÈME 1 : FONDEMENTS JURIDIQUES DES CSST

Composition  
Désignation  
Statut

### THÈME 2 : LES MISSIONS

Analyse de situation  
Inspection et enquêtes  
Promotion de la prévention des risques professionnels  
Consultation  
Formation à la sécurité

### THÈME 3 : LES MOYENS D'ACTION

Informations fournies par l'employeur  
Crédit d'heures  
Recours à un expert  
Procédure en cas de danger grave et imminent  
Formation des membres du CSST  
Fonctionnement

### THÈME 4 : PRATIQUE

Enquête accident  
Analyse par la méthode de l'arbre des causes  
Fiche d'enquête après accident de travail  
Fiche d'enquête relative à une situation de travail présentant un risque  
Rapport annuel

# Maîtriser la gestion des conflits de travail par une amélioration des négociations entre les partenaires sociaux

## CONTENU

### THÈME 1 : DYNAMIQUE ET GESTION DES CONFLITS DE TRAVAIL

Définition des conflits de travail  
 Typologie des conflits de travail  
 Dynamique et schéma de développement des conflits  
 Les différentes approches de gestion des conflits

### THÈME 2 : LA NEGOCIATION

Définition et représentation de la négociation  
 Le processus de négociation  
 Les différentes approches de négociation  
 Techniques et styles de négociation  
 Les qualités nécessaires à un bon négociateur

#### OBJECTIF GENERAL

Amener les participants à renforcer leurs capacités en matière de prévention des conflits de travail par une amélioration des négociations entre les partenaires sociaux.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin du module les participants seront capables :

- D'analyser la dynamique de développement des conflits, leur nature, leurs manifestations et leurs causes afin d'adopter l'approche adéquate pour sa résolution avec efficacité ;
- D'identifier les facteurs d'aggravation ou de réduction du niveau de confrontation entre les parties en conflits ;
- D'identifier les principales étapes d'un processus de négociation ;
- De définir les caractéristiques des différentes approches de négociation ainsi que les avantages et inconvénients correspondant à chaque approche ;
- D'adopter des attitudes favorables à un dialogue constructif ;
- De planifier et exécuter un processus de négociation en appliquant différentes approches et techniques visant la résolution des conflits de travail.

#### CIBLE

Responsable ressources humaines, chef du personnel, délégués du personnel, chef d'équipe, chef de service, directeur.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Travaux de groupes (étude de cas et jeu de rôle)
- Les participants seront invités à partager leurs réussites, leurs interrogations et leurs attentes
- Le travail sera proposé en lien étroit avec les problématiques de chacun

**DURÉE**  
3 jours

## CONTENU

**OBJECTIF GENERAL**

Donner aux participants les outils pratiques pour lutter contre l'absentéisme.

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

A la fin du module les participants seront capables :

- d'identifier les symptômes de l'absentéisme
- de cibler les origines
- d'organiser la prévention
- de bâtir le plan Absence

**CIBLE**

- Responsable ressources humaines
- Chef du personnel
- Assistant ressources humaines
- Responsable communication
- Responsable exploitation
- Responsable commercial
- Chef d'équipe
- Chef de service
- Directeur

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Exposés théoriques
- Travaux de groupes
- Les participants seront invités à partager leurs réussites, leurs interrogations et leurs attentes
- Le travail sera proposé en lien étroit avec les problématiques de chacun

**DURÉE**

3 jours

**THÈME 1 : GUERIR LES SYMPTOMES**

- La maladie
- Les retards
- La qualité
- La motivation
- Le stress
- La dénaturation et les tensions sociales

**THÈME 2 : S'ATTAQUER AUX ORIGINES**

- La santé et sécurité
- L'individu
- L'équipe
- Le climat socio-économique
- Le management

**THÈME 3 : LES SOLUTIONS POSSIBLES**

- L'approche santé au travail
- L'approche économique
- L'approche individuelle
- L'approche organisationnelle et psychosociale

**THÈME 4 : BATIR SON PLAN ABSENCE**

- La mise en place
- L'analyse
- L'opérationnalisation

# Gérer et maîtriser les procédures de licenciement

## CONTENU

### THÈME 1 : LE LICENCIEMENT POUR MOTIF PERSONNEL

Le licenciement pour faute  
Le Licenciement pour inaptitude et/ou impossibilité de reclassement  
La procédure de licenciement

### THÈME 2 : LE LICENCIEMENT POUR MOTIF ECONOMIQUE

Les causes  
La procédure de licenciement  
Le plan social

### THÈME 3 : LE LICENCIEMENT DES TRAVAILLEURS PROTEGES

Pour motif personnel  
Pour motif économique  
La procédure de licenciement

### THÈME 4 : LE CALCUL DES INDEMNITES DE RUPTURE

L'indemnité de préavis  
L'indemnité de licenciement  
L'indemnité de congés

#### OBJECTIF GENERAL

Les participants seront en mesure de maîtriser les différentes procédures de licenciement.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin du module les participants seront capables de :

- Maîtriser les procédures de licenciement pour motif personnel
- Maîtriser la procédure de licenciement des travailleurs protégés
- Maîtriser la procédure de licenciement pour motif économique
- Mettre en œuvre le plan social
- Calculer les soldes de tout compte

#### CIBLE

- Responsable ressources humaines
- Chef du personnel
- Assistant ressources humaines
- Directeur
- Chef de service

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Travaux de groupes
- Les participants seront invités à partager leurs réussites, leurs interrogations et leurs attentes
- Le travail sera proposé en lien étroit avec les problématiques de chacun

#### DURÉE

3 jours

## CONTENU

THÈME 1 : GÉNÉRALITÉS SUR LA RSE : CONCEPT,  
ÉMERGENCE ENJEUX, PRINCIPES

THÈME 2 : LA POLITIQUE RSE

THÈME 3 : LE DIAGNOSTIC RSE

THÈME 4 : LE PROGRAMME RSE

THÈME 5 : L'AUDIT RSE

THÈME 6 : LE REPORTING RSE

THÈME 7 : L'AMÉLIORATION DU PROGRAMME RSE

**OBJECTIF GENERAL**

Maîtriser les contours de la RSE.

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Développer, piloter, évaluer, et améliorer une démarche RSE
- Identifier les parties prenantes
- Réaliser le diagnostic et un audit RSE
- Définir un programme
- Effectuer le reporting RSE

**CIBLE**

Dirigeant, Administrateur,  
Responsable RH.

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Outils fiches personnalisables
- Référentiels
- Echanges de Bonnes Pratiques
- Questionnaires
- Etudes de cas
- Grilles d'analyse
- Laboratoire et Plan d'action

**DURÉE**

2 jours



# Management du secteur public et des collectivités

---

**MSP 1**

Gestion de la qualité dans le secteur public

Durée : 4 jours

---

**MSP 2**

Management de la performance des organisations publiques

Durée : 4 jours

---

**MSP 3**

Gestion des projets : montage des projets de partenariat public privé (PPP)

Durée : 3 jours

---

**MSP 4**

Evaluation et pilotage des politiques publiques

Durée : 4 jours

---

**MSP 5**

La gestion axée sur les résultats (GAR)

Durée : 5 jours

---

**MSP 6**

La décentralisation au Gabon

Durée : 4 jours

---

**MSP 7**

Elaboration et exécution d'un budget participatif d'une collectivité locale

Durée : 5 jours

---

**MSP 8**

Planification intégrant le genre

Durée : 5 jours

---

En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

## CONTENU

## THÈME 1 : INTRODUCTION

Processus de gestion dans le secteur public  
Amélioration des processus de gestion  
Impact de la normalisation sur les processus de gestion

## THÈME 2 : LE PROCESSUS

Diagnostic d'un processus  
Description d'un processus  
Mesure de performance d'un processus  
Atelier 1 : choix d'un processus et diagnostic général

## THÈME 3 : LEAN SIX SIGMA

Lean six sigma – application dans le secteur public  
Déroulement d'un projet lean six sigma  
Atelier 2 : lean six sigma dans la fonction publique

## THÈME 4 : QUALITÉ TOTALE

Application de la philosophie de la qualité totale au secteur public  
Atelier 3 : potentiel d'application de la gestion de la qualité totale

## THÈME 5 : CONCLUSION

Plénière : Mise en commun des discussions dans les ateliers  
Remise d'un résumé des ateliers (maximum 2 pages)  
Examen récapitulatif (1 heure)

## OBJECTIF GENERAL

Familiariser les participants avec les outils et méthodes de gestion de la qualité dans le secteur public.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de la session, les participants seront en mesure de :

- Faire le diagnostic d'un processus
- Dérouler un projet Lean six sigma
- Intégrer le concept de qualité totale au fonctionnement de leur institution

## CIBLE

Cadres, Directeurs, Responsables qualité, tout public.

## STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Étude de cas
- Travaux pratiques
- Travaux en équipe

## DURÉE

4 jours



# Management de la performance des organisations publiques

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Familiariser les participants avec les outils et méthodes de management de la performance dans les organisations publiques.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de la session, les participants seront en mesure de :

- Enoncer des objectifs réalistes d'amélioration de leurs performances
- Prendre en compte les spécificités de la gestion Axée sur les résultats (GAR) dans le mode de fonctionnement de leurs institutions respectives.

### CIBLE

Chefs de services, Cadres, Dirigeants.

### STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Étude de cas
- Travaux pratiques
- Travaux en équipe

### DURÉE

4 jours

### THÈME 1 :

Présentation d'un modèle général des théories, approches et techniques en appui à l'amélioration de la performance et la gestion axée sur les résultats dans les organisations publiques des Etats modernes.

### THÈME 2 :

Le point de départ de la GAR : l'appréciation des résultats actuellement produits dans votre organisation, votre unité administrative ou votre équipe et les liens qu'on peut établir entre ces résultats et les objectifs poursuivis.

### THÈME 3 :

L'établissement d'objectifs d'amélioration réalistes en lien avec ce qui a été établi au thème 2.

### THÈME 4 :

Les composantes d'une stratégie de gestion de changement visant l'introduction ou le renforcement de la gestion axée sur les résultats (et quelques outils utiles).

### THÈME 5 :

Application future d'une GAR : les engagements des participants au cours des prochains mois pour introduire et renforcer la gestion par objectifs et axée sur les résultats.

# Gestion des projets : montage des projets de partenariat public privé (PPP)

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Familiariser les participants avec les outils et méthodes de gestion des projets de partenariat public privé (PPP).

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de la session, les participants seront en mesure de :

- Maitriser l'équilibre essentiel dans le cadre d'un projet de partenariat public privé
- Elaborer un projet de partenariat public privé en tenant compte des aspects administratif, financier, logistique...

### CIBLE

Directeur, Chefs de services, Cadres.

### STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Étude de cas
- Travaux pratiques
- Travaux en équipe

### DURÉE

3 jours

### THÈME 1 : CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES SUR LES PPP (ORIGINE ET ENCADREMENT LÉGAL D'UN PROJET PPP)

La notion de Partenariat Public-Privé  
L'environnement institutionnel et législatif favorable (et indispensable) pour mettre en œuvre les PPP

### THÈME 2 : TYPES DE PROJETS CONCERNÉS ET ENGAGEMENTS CONTRACTUELS CORRESPONDANTS ET PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

L'équilibre essentiel d'un projet PPP  
L'application : la résolution des litiges (avec des cas concrets)

### THÈME 3 : ELABORATION D'UN PROJET DE PPP

Les projets PPP dans le secteur des infrastructures de transport (procédures habituelles, concessions sur appel d'offres soit en une phase, soit en deux phases – PPP pour exploitation et entretien)

### THÈME 4 : ASPECTS ADMINISTRATIFS, FINANCIERS ET LOGISTIQUES D'UN PROJET PPP : LES CONTRATS DE PARTENARIAT ENTRE LE SECTEUR PUBLIC ET LES ENTREPRISES PRIVÉES (AVEC DES CAS CONCRETS)

### THÈME 5 : LE SUIVI ET L'ÉLABORATION D'UN PPP (AVEC DES CAS CONCRETS)

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Familiariser les participants avec les outils et méthodes d'évaluation et de pilotage des politiques publiques.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de la session, les participants seront en mesure de :

- Réaliser une évaluation de leurs activités ou projets
- Prendre en compte les questions d'éthique dans leurs processus d'évaluation de projets et politique

### CIBLE

Directeur, Chefs de services, Cadres, tout public.

### STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Étude de cas
- Travaux pratiques
- Travaux en équipe

### DURÉE

4 jours

### THÈME 1 : CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES SUR L'ÉVALUATION DES POLITIQUES PUBLIQUES

La mise en œuvre d'une politique  
L'évaluation d'une politique

### THÈME 2 : L'ÉVALUATION

Les étapes du processus évaluatif (étude de faisabilité, mandat, réalisation, suivi)  
Les étapes d'une évaluation : de la formulation des attentes à l'utilisation des résultats

### THÈME 3 : LES MÉTHODES ET INSTRUMENTS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

L'évaluation quantitative  
Les approches expérimentales  
L'évaluation qualitative

### THÈME 4 : LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ ET LES ENJEUX ÉTHIQUES D'UNE DÉMARCHÉ ÉVALUATIVE

Les standards de qualité  
Les enjeux éthiques de l'évaluation  
Éthique et évaluation : un mariage mixte  
Dilemmes et tensions éthiques

### THÈME 5 : DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET DES STRUCTURES ÉVALUATIVES

Présentation des concepts  
Le développement des capacités évaluatives

# La Gestion Axée sur les Résultats (GAR)

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser la méthodologie et les outils de la gestion axée sur les résultats (GAR).

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- S'approprier les principes de la GAR en tant que mode efficace de management et d'amélioration de la performance
- mener un processus de planification stratégique
- Utiliser les outils et instruments associés à la GAR
- Participer et contribuer efficacement au sein d'un processus de planification opérationnelle

### CIBLE

Responsables et membres au sein de projets dans les administrations et chez les bailleurs de fonds. Hauts Cadre, Directeurs, Chefs de service dans les administrations et auprès des bailleurs de fonds ou d'ONG.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

### DURÉE

5 jours

### THÈME 1 : HISTORIQUE DE LA GAR

Origines, principes, concepts  
Enjeux dans le contexte des OMD et du DSCR

### THÈME 2 : CONCEVOIR ET METTRE EN PLACE UN PROJET/ PROGRAMME, CADRAGE ET PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le cadre logique  
La structure des travaux  
Calendrier  
Budget

### THÈME 3 : ETABLIR LE CADRE DE MESURE DU RENDEMENT

Le CMR  
Éléments clés du CMR : indicateurs, sources de données, méthodes de collecte...  
Définition et sélection des indicateurs de rendement  
Compléter le CMR

### THÈME 4 : PLANIFIER LES ACTIVITÉS, PLANIFICATION OPÉRATIONNELLE

Les structures de découpage des produits, des travaux, de l'organisation...  
Les échéanciers : Utilisation des outils informatiques et progiciels de gestion

### THÈME 5 : SUIVI CONTRÔLE ET REDDITION DE COMPTE

Qu'est-ce que le contrôle et suivi des activités ?  
Outils de contrôle et de suivi  
Evaluation des résultats  
Reddition de compte et préparation des rapports et recommandation  
Leçons tirées

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Fournir aux participants les outils leur permettant de cerner la réglementation en matière de décentralisation au Gabon et d'appréhender les relations entre les administrations de l'Etat et les collectivités locales.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de la formation, l'agent participant sera capable de :

- comprendre les enjeux de la décentralisation pour le développement du Gabon
- mieux apprécier le fonctionnement des collectivités locales
- identifier les interlocuteurs habilités à engager les collectivités locales
- mesurer le niveau des responsabilités des acteurs qui y interviennent

### CIBLE

Tout public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- support

### DURÉE

4 jours

### THÈME 1 : HISTORIQUES ET DÉFINITIONS

Contexte historique

Définition : déconcentration, décentralisation, évolution des collectivités

### THÈME 2 : LE CADRE JURIDIQUE ET LES OBJECTIFS DE LA DÉCENTRALISATION

#### Les objectifs de la décentralisation au Gabon

La responsabilité des décisions aux citoyens

L'adéquation aux besoins locaux

La transparence des structures et des responsabilités

Recentrer le code de l'Etat

Optimiser le rendement administratif tant de l'Etat que des organisations décentralisées.

#### Le cadre juridique de la décentralisation

La constitution

Les textes législatifs et textes réglementaires

Les lois de décentralisation et la mise en œuvre des décrets d'application

### THÈME 3 : ORGANISATION TERRITORIALE DE L'ETAT

#### L'organisation administrative

Les Administrations locales : Mode de désignation

Mission et champs de compétence d'une collectivité

Fonctionnement d'une collectivité locale et responsabilité de ses acteurs

Le maire agent de l'Etat et de la commune

#### Le contrôle et la responsabilité des élus

Le contrôle de l'égalité et le rôle de la tutelle

La responsabilité des élus

### THÈME 4 : FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS LOCAUX

Les principes de gestion de la collectivité publique

Les moyens de financement des investissements publics locaux

Les ressources propres et les autres modes de financement

Incidences d'un investissement sur les finances de la collectivité et l'élaboration d'un plan pluriannuel d'investissement

### THÈME 5 : LE CONTRÔLE DE LA LÉGALITÉ DES ACTES DES COLLECTIVITÉS LOCALES

Le contrôle administratif

Le contrôle juridictionnel

Les procédures contentieuses

# Elaboration et exécution d'un budget participatif d'une collectivité locale

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Renforcer les capacités des acteurs de la décentralisation dans l'élaboration et l'exécution d'un budget participatif d'une collectivité locale, afin de les professionnaliser dans la gestion du développement local et la promotion des bonnes pratiques de gouvernance administrative, sociale, économique, financière et technique.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Connaître les origines, principes, concepts clés, contenu du Budget Participatif (BP)
- Fournir aux participants une démarche méthodologique sur l'élaboration et l'exécution d'un budget participatif d'une collectivité locale, pour rendre opérationnelle la formation reçue et pouvoir les démultiplier
- Présenter et fournir aux participants des outils pratiques applicables dans leur travail en tant qu'acteurs du développement local

### CIBLE

Tout public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Étude de cas
- Travaux pratiques
- Travaux en équipe

### DURÉE

5 jours

### THÈME 1 : LE CADRE JURIDIQUE ET LA PRÉPARATION DU BUDGET

Cadre juridique  
Principes budgétaires généraux  
Présentation du budget  
Préparation et vote du budget

### THÈME 2 : NOTIONS GÉNÉRALES SUR LE BUDGET PARTICIPATIF (BP)

Du budget classique au budget participatif  
Le budget participatif en Afrique  
Les principes de base  
Les avantages du BP pour la collectivité locale et les citoyens  
Le budget participatif et les OMD  
Les conditions du BP

### THÈME 3 : LE CYCLE DU PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE

La volonté politique  
État des lieux  
Définitions des règles  
Diagnostic et priorisation  
Formation des alliances  
Mise en œuvre  
Suivi-évaluation  
Exemples de cycle de BP au Gabon  
Limites et difficultés dans la mise en œuvre

### THÈME 4 : LE CONTRÔLE DES COLLECTIVITÉS

Les organes de contrôle et procédures de vérification  
La portée et les sanctions

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Renforcer les capacités des acteurs de la décentralisation dans la planification locale intégrant le genre, afin de les professionnaliser dans la gestion du développement local et la promotion des bonnes pratiques de gouvernance administrative, sociale, économique, financière et technique.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Connaître les origines, principes, concepts clés et contenu du concept genre et de la planification locale prenant en compte la dimension genre
- Fournir aux participants une démarche méthodologique pour une planification locale intégrant le genre, pour rendre opérationnelle la formation reçue et pouvoir les démultiplier
- Présenter et fournir aux participants des outils pratiques applicables dans leur travail en tant qu'acteurs du développement local

### CIBLE

Directeur, Chefs de services, Cadres, tout public.

### STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Étude de cas
- Travaux pratiques
- Fiche

### DURÉE

5 jours

### THÈME 1 : NOTIONS DE BASE SUR LE GENRE

#### Comprendre le genre

Le terme « genre »

L'approche intégrée du genre

L'analyse selon le genre

L'égalité homme-femme

#### La décentralisation et la prise en compte du genre

Décentralisation VS déconcentration

Décentralisation et développement local (intégrant le genre)

### THÈME 2 : CADRAGE POLITIQUE ET JURIDIQUE DU GENRE AU GABON

Contexte politique

Stratégie d'égalité et d'équité de genre au Gabon

La dimension genre au Gabon : diagnostic actuel

### THÈME 3 : LA DIMENSION GENRE DANS LA PLANIFICATION LOCALE : CAS D'UN PLAN COMMUNAL

Qu'est-ce que la planification ?

Objectifs de la planification intégrant le genre

Le processus de planification communale

Phase préparatoire

- Information, sensibilisation
- Comité de pilotage

Phase de diagnostic

Phase vision, orientations stratégiques et objectifs

- Vision
- Orientation stratégiques et objectifs
- Guides pour un cadre logique d'intervention intégrant le genre

Phase de programmation

Phase d'arbitrage et validation

Mise en œuvre

- Mise en œuvre
- Lobbying/ plaidoyer

Suivi évaluation

Clés pour la réussite de la planification intégrant le genre



# Management de Projet

<b>PRO 1</b> Réussir vos projets avec PMP : Project Management Professional	Durée : 5 jours
<b>PRO 2</b> Manager vos projets avec la méthodologie Prince 2	Durée : 4 jours
<b>PRO 3</b> Elaborer votre cahier des charges	Durée : 2 jours
<b>PRO 4</b> Organiser et réussir une mission de maîtrise d'ouvrage	Durée : 3 jours
<b>PRO 5</b> Elaborer un plan d'affaires	Durée : 5 jours
<b>PRO 6</b> Montage, mise en œuvre et suivi évaluation de projet	Durée : 5 jours
<b>PRO 7</b> Analyse de projets	Durée : 4 jours
<b>PRO 8</b> Evaluation des projets/programmes de développement	Durée : 5 jours
<b>PRO 9</b> Devenez un utilisateur averti de MS PROJECT	Durée : 5 jours
<b>PRO 10</b> Techniques d'élaboration d'une étude d'impact environnemental et social (EIES) : aspects socio-économiques	Durée : 4 jours

En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)



# Réussir vos projets avec PMP : Project Management Professional

## CONTENU

### THÈME 1 : CADRE DU MANAGEMENT DE PROJET

Fondements et pratiques  
Cycle de vie du projet et organisation

### THÈME 2 : NORME DE MANAGEMENT DE PROJET, PROCESSUS DE MANAGEMENT D'UN PROJET

L'adéquation aux besoins locaux

### THÈME 3 : DOMAINE DE CONNAISSANCE DE MANAGEMENT DE PROJET

Management de l'INTEGRATION du projet  
Management du CONTENU du projet  
Management des DELAIS du projet  
Management des COUTS du projet  
Management de la QUALITE du projet  
Management des RESSOURCES HUMAINES du projet  
Management des COMMUNICATIONS du projet  
Management des RISQUES du projet  
Management des APPROVISIONNEMENTS du projet  
Projection d'un film « Comment animer et gérer un projet »

#### OBJECTIF GENERAL

S'approprier les diverses techniques et méthodes entourant la conduite de projets selon l'approche de certification PMP du Project Management Institut (PMI).

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Etre capable de mettre en oeuvre les pratiques exemplaires de gestion de projets et reconnues par le PMI
- Maitriser et appliquer les divers domaines de connaissances du « Project Management Body Of Knowledge Book » afin de gérer efficacement toutes les étapes d'un projet
- Se préparer au processus de certification PMP

#### CIBLE

Responsables de projets au sein d'entreprises, Cadres, Managers, Chefs de service et toutes personnes intéressées par la thématique.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

#### DURÉE

5 jours

# Manager vos projets avec la méthodologie Prince 2

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

S'approprier les concepts et la méthodologie entourant l'approche PRINCE 2 (PROJECTS IN CONTROLLE ENVIRONNEMENTS).

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Situer la place, l'importance et l'utilité du référentiel PRINCE2 en tant que bonne pratique de gestion et de gouvernance de projets
- Etre en mesure de distinguer les principes, les processus, les composants et les aspects techniques du système PRINCE 2
- Adapter l'utilisation du référentiel PRINCE2 au projet envisagé et à l'environnement dans lequel il sera réalisé
- Développer les compétences requises à l'application de la méthode PRINCE 2
- Se préparer au processus d'obtention des certifications

### CIBLE

Responsables de projets au sein d'entreprises et participants aux projets d'entreprise.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

### DURÉE

4 jours

### THÈME 1 : HISTORIQUE ET INTRODUCTION À PRINCE 2

#### THÈME 2 : LES 04 PHASES DE PRINCE 2

Démarrage (SU)  
Initialisation (IP)  
Exécution (CS, MP, SB,)  
Clôture (CP)

#### THÈME 3 : LES 08 PROCESSUS DE PRINCE 2

Elaborer un projet (SU)  
Initialiser un projet (IP)  
Diriger un projet (DP)  
Contrôler une séquence (CS)  
Gérer la livraison des produits(LP)  
Gérer les limites des séquences(LS)  
Clôre un projet (CP)  
Planifier (PL)

#### THÈME 4 : LES 08 COMPOSANTS DE PRINCES 2

Cas d'affaires  
Organisation  
Plans  
Contrôle  
Management du risque  
La Qualité dans un environnement Projet  
Gestion de la configuration  
Maîtrise des changements

#### THÈME 5 : LES 03 ASPECTS TECHNIQUES

Planification basée sur les produits  
Technique de contrôle de la qualité  
Technique de contrôle des changements

#### THÈME 6 : LES AUTRES ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE

Le Plan Qualité de Projet  
Les Principaux documents  
Gestion des Risques  
Gestion des Changements

# Elaborer votre cahier des charges

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

S'approprier les approches méthodologiques et les techniques d'élaboration efficace d'un cahier de charge.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Situer la place et l'importance d'un cahier de charges
- Identifier les niveaux d'objectifs à atteindre dans le cadre d'un projet
- Déterminer le macro-planning et l'enveloppe budgétaire dans la phase amont du projet
- Concevoir et rédiger le cahier de charges selon un modèle pertinent et approprié

### CIBLE

Chefs de projet, Directeurs et Responsables de projet.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

### DURÉE

2 jours

### THÈME 1 : IDENTIFIER LA PLACE DU CAHIER DES CHARGES DANS LE PROCESSUS PROJET

- Les différents types de cahiers des charges
- Le cahier des charges générique
- Le cahier des charges fonctionnel
- Le cahier des charges technique

### THÈME 2 : DÉTERMINER LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS ATTENDUS

- Faire exprimer les objectifs premiers du projet
- Formaliser les objectifs d'impact pour l'entreprise
- Formuler une expression fonctionnelle du besoin
- Indiquer les éventuelles solutions à explorer
- Lister les livrables du projet

### THÈME 3 : DÉFINIR L'ORGANISATION DU PROJET

- Définir l'équipe projet
- Définir les règles de prise de décision, les pouvoirs de signature et les règles de communication

### THÈME 4 : DÉTERMINER LES DONNÉES CHIFFRÉES

- Elaborer un macro-planning pour le projet
- Déterminer une évaluation budgétaire intégrant une enveloppe pour risques et aléas
- Formaliser les hypothèses prises

### THÈME 5 : INITIALISER UNE ANALYSE DES RISQUES

### THÈME 6 : RÉDIGER ET UTILISER LE CAHIER DES CHARGES

- Utiliser un plan type de cahier des charges
- Pour communiquer : s'appuyer sur le cahier des charges pour élaborer la note de lancement
- Pour structurer le processus d'achat

# Organiser et réussir une mission de maîtrise d'ouvrage

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Acquérir les compétences requises à l'organisation d'une mission efficace de maîtrise d'ouvrage.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Développer les capacités et habiletés requises à la gestion méthodique des activités clés
- Prévoir et gérer les risques et incertitudes
- Cultiver les facteurs de succès du projet
- Gérer efficacement les partenariats et les relations de soustraitance
- Animer et mobiliser les collaborateurs et acteurs impliqués dans l'ouvrage

### CIBLE

Chefs de projets, Directeurs et Responsable de projets, Chargés de mission, Chefs de services impliqués dans des projets et membres de l'équipe de projet et toute autre personne intéressée par la thématique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

### DURÉE

3 jours

### THÈME 1 : QUELLE MAÎTRISE D'OUVRAGE AUJOURD'HUI ?

Maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'oeuvre  
Maîtrise d'ouvrage stratégique, déléguée ou opérationnelle  
Maître d'ouvrage et directeur de projet : profils, compétences, motivations

### THÈME 2 : QUELLE ORGANISATION POUR LES UTILISATEURS

Quels représentants des utilisateurs, profils et disponibilité ?  
Comment obtenir l'adhésion des utilisateurs ?  
Organiser l'animation d'un métier, les groupes de travail, règles et bonnes pratiques

### THÈME 3 : LES LIEUX DE DÉCISION DES MAÎTRISES D'OUVRAGES

Comité de pilotage, comité de suivi, comités utilisateurs : rôles et frontières  
Organiser les niveaux de décision entre les comités  
La remontée d'alertes, la prise de décision et l'homogénéité de l'information

### THÈME 4 : LES TÂCHES DÉLÉGABLES AU SEIN D'UNE MAÎTRISE D'OUVRAGE

Comment déléguer la planification, la gestion, les vérifications et contrôles, les animations de réunions ?  
Quels rôles pour les assistants maîtres d'ouvrage ?  
Savoir les choisir : compétences fonctionnelles, techniques ou organisationnelles ?  
La définition et le contrôle de la délégation

### THÈME 5 : METTRE EN PLACE SES OUTILS DE COMMUNICATION

Organiser un plan de communication et l'exécuter  
Les outils de base : les lettres projets, l'intranet ...  
Comment faire partager une vision commune, informer sur l'état d'avancement, avertir à temps, s'assurer de la bonne réception du message

# Elaborer un plan d'affaires pertinent et percutant

## CONTENU

### THÈME 1 : PRÉSENTER LES PROMOTEURS

Présentation de l'équipe dirigeante et de ses responsabilités  
Structure organisationnelle

### THÈME 2 : DÉCRIRE L'IDÉE-PROJET

Historique de l'idée  
Déterminer les missions, finalité, vision et justification de l'idée-projet  
Décrire les activités de l'idée-projet

### THÈME 3 : RÉALISER DES ANALYSES ÉCONOMIQUES ET DE MARCHÉS

Analyser le marché qualitativement et quantitativement  
Identifier les risques et y associer un plan un plan de management  
Définir la stratégie marketing et les hypothèses diverses  
Déterminer les moyens à mettre en oeuvre

### THÈME 4 : RÉALISER L'ANALYSE FINANCIÈRE DU PROJET

Le tableau des investissements  
Le tableau de financement initial  
Le plan de trésorerie  
Le seuil de rentabilité  
Le plan de financement (CT, MT, et LT)

#### OBJECTIF GENERAL

Acquérir les connaissances et les habiletés requises pour élaborer un plan d'affaires professionnel de haut niveau.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Comprendre et maîtriser les principaux éléments qui composent un plan d'affaires pertinents
- Etre en mesure de décrire l'idée d'affaire ou le projet envisagé
- S'approprier les outils méthodologiques et techniques d'étude de marché et d'analyse financière du projet ou de l'idée d'affaire
- Bien intégrer les informations et les dimensions qu'un plan d'affaire doit comporter

#### CIBLE

Promoteurs de projet, chefs de services, Entrepreneurs, Responsables de financement de projet et toute personne intéressée par la thématique.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

#### DURÉE

5 jours

## Montage, mise en œuvre, gestion et suivi évaluation de projet

### CONTENU

#### OBJECTIF GENERAL

Renforcer les capacités des acteurs de la décentralisation dans le montage, la mise en œuvre, la gestion et le suivi évaluation des projets, afin de les professionnaliser dans la gestion du développement local et la promotion des bonnes pratiques de gouvernance administrative, sociale, économique, financière et technique.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Connaître les origines, principes, concepts clés et contenu du montage, de la mise en œuvre, de la gestion et du suivi évaluation des projets
- Fournir aux participants une démarche méthodologique pour le montage, la mise en œuvre, la gestion et le suivi évaluation des projets, pour rendre opérationnelle la formation reçue et pouvoir les démultiplier
- Présenter et fournir aux participants des outils pratiques applicables dans leur travail en tant qu'acteurs du développement local

#### DURÉE

5 jours

#### THÈME 1 : GÉNÉRALITÉS

L'historique et définition d'un projet  
Les différents types de projets  
Les objectifs du montage de projet

#### THÈME 2 : CONCEPTION ET MONTAGE D'UN PROJET

Identification d'une idée de projet  
Méthodologie de recherche d'une idée de projet  
Cadre logique d'un projet : arbre de problèmes, arbre de solution  
Éléments à considérer pour le montage d'un projet

#### THÈME 3 : CONDUITE ET GESTION D'UN PROJET

Planification  
Management et leadership  
Gestion financière  
Gestion de production et de vente

#### THÈME 4 : SUIVI-ÉVALUATION DU PROJET

Définition  
Différence entre suivi et évaluation  
Evaluation externe  
Evaluation interne  
Evaluation conjointe

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

La formation en analyse de projets est de rendre des responsables aptes à programmer, réaliser et analyser des projets de développement dans les contextes socio-économiques et culturels divers.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Maîtriser les méthodes d'identification des besoins
- S'approprier les outils de diagnostic et d'analyse
- Contrôler et suivre efficacement vos projets

### CIBLE

Managers de projets, Promoteurs de projets, Entrepreneurs, tout public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés et discussions
- Travaux pratiques et illustration de cas en plénière

### DURÉE

4 jours

### THÈME 1 : MÉTHODES ET DÉMARCHES D'IDENTIFICATION DES BESOINS ET OUTILS DE DIAGNOSTIC

Définir le cadre logique et sa mise en œuvre

Les critères de viabilité de la gestion de projets; technique, organisationnelle, politique, économique, financière, environnementale, sociale et culturelle

Outils d'analyse (Taux de rendement interne, VAN, etc)

Gouvernance

### THÈME 2 : DÉVELOPPEMENT DU PROJET

Étude des processus au travers d'autres cas de projets ou d'expériences connues

Méthodes et outils de management de projet

Élaboration cahier des charges et relations avec les parties prenantes

Budget et outils d'analyse financière

### THÈME 3 : GESTION ET SUIVI

Démarches, techniques et outils d'évaluation à mi-parcours et finale

Les outils de suivi

La construction des indicateurs (construire et analyser des tableaux de bord et outil de suivi financier)

Techniques de rédaction de rapports d'activité, de suivi et d'évaluation

Plan de transfert

### THÈME 4 : ANALYSE DE PROJETS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Articuler les dimensions économiques, sociales et environnementales dans l'analyse et la conduite des projets

Acteurs sociaux et approche genre (relation femme-homme)

Élaborer de projets qui intègrent les dimensions éthiques, d'équité, sociétale et économique

Concevoir une gestion concertée et intégrée des ressources

Internaliser les coûts (approche Coût/bénéfice)

Développer des synergies et de réciprocity entre les acteurs concernés par le projet

# Evaluation des projets/programmes de développement

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Fournir aux participants les techniques, outils et méthodes nécessaires pour évaluer un projet ou un programme de développement.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Conseiller les acteurs, les décideurs et partenaires financiers dans les orientations et décisions, avec le souci de veiller à la gestion saine des ressources et à l'amélioration des conditions de vie des populations concernées tant au niveau économique, social et environnemental tout en assurant la durabilité des activités planifiées.
- déployer les compétences recherchées par les organisations internationales, nationales, locales, publiques ou parapubliques (qui financent des activités de développement, projet ou programme)
- assurer efficacement les missions proposées au sein d'équipes pluridisciplinaires dans l'évaluation des projets/programmes de développement tout en impliquant étroitement les partenaires locaux : élus, administrations, associations, populations et leurs représentants.

### THÈME 1 : TECHNIQUES DE PRÉPARATION D'UN PLAN D'ÉVALUATION DE PROJET

Quelques concepts clés et terminologie de l'évaluation de projets  
Objectifs de l'évaluation et pourquoi évaluer un projet ou un programme  
Application des critères d'évaluation : pertinence, efficacité, efficience viabilité et impact  
Planification de l'évaluation d'un projet  
Approbation d'un plan d'évaluation  
Présentation, diffusion des résultats de l'évaluation

### THÈME 2 : DIFFÉRENTES DÉMARCHES ET OUTILS UTILISÉS DANS L'ÉVALUATION DE PROJETS

Listes de contrôle  
Matrices d'impact  
Méthodes d'aide à la décision  
Cadre logique  
Approche GAR (Gestion axée sur les résultats)  
Grille d'analyse de développement durable

### THÈME 3 : VÉRIFICATION DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES

Définitions, objectifs, responsabilisation et accès l'information  
Relations entre la fonction de vérification et la politique gouvernementale  
Facteurs clés associés à l'exécution d'un mandat de vérification des ressources  
Processus de planification  
Règles de conduite de la vérification de l'optimisation des ressources



# Evaluation des projets/programmes de développement (suite)

## CONTENU

### THÈME 4 : NIVEAUX D'ÉVALUATION D'UN PROJET/PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT

Une évaluation des ressources (humaines, matérielles, financières et informationnelles)

Une évaluation des processus (atteinte d'objectifs-méthodes et pratiques de gestion)

Une évaluation des résultats (extrants – effets et impact)

Une évaluation de l'impact du projet par rapport au but et à l'objectif final

### THÈME 5 : NIVEAUX D'ÉVALUATION D'UN PROJET/PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT

Définitions, objectifs et principes de développement durable

Gouvernance

Élaboration et conduite d'un plan de développement

Élaboration et interprétation d'indicateurs de mesure du développement durable (bilan social-bilan environnemental bilan économique et bilan de gouvernance)

Vérification des principes du développement durable

Gestion du développement durable, comme projet organisationnel (Allocation des ressources, Études de faisabilité, délais, budget, communications, qualité, risques, équipes de projet, achats et approvisionnements (choix des fournisseurs, appel d'offres, etc.)

Évaluation d'un projet sous l'angle de développement durable (utilisation de la grille de développement durable, méthode des bilans)

#### CIBLE

Tout public, niveau supérieur ou individus ayant au moins 5 années d'expérience pratique dans la gestion de projet dans l'administration privée, publique ou parapublique.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Approche andragogique en tenant compte des caractéristiques des participants(es)
- Exposés et discussions
- Travaux pratiques et illustration de cas en plénière

#### DURÉE

5 jours

## Devenez utilisateur plus efficace de Microsoft Project (MS PROJECT)

### CONTENU

#### THÈME 1 : INTRODUCTION À MS PROJECT

Navigation

Tâches (dépendances, durée, délais, chevauchement, contraintes temporelles)

Ressources (création, plan de charge)

#### THÈME 2 : PLANIFICATION DANS MS PROJECT

Ordonnancement des tâches (diagramme de GANTT, chemin critique, PERT)

Durée

#### THÈME 3 : OPTIMISATION DANS MS PROJECT

Optimisation de l'ordonnancement des tâches et nivellement des ressources

Suivi de lancement du projet

#### THÈME 4 : CONTRÔLE DE L'AVANCEMENT DES COÛTS

Tables

Tri

Filtres

Rapports

#### OBJECTIF GENERAL

Se familiariser aux fonctionnalités de MS PROJECT en tant que logiciel de gestion de projets à utiliser dans la conduite de projets.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Planifier et piloter les différentes activités d'un projet
- Ordonnancer un projet
- Optimiser les données et ressources du projet
- Contrôler l'avancement du projet et des coûts

#### CIBLE

Responsables de projets, chefs de service, Directeurs, Professionnels, managers et toute autre personne intéressée par MS PROJECT.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

#### DURÉE

5 jours

# Techniques d'élaboration d'une étude d'impact environnemental et social (EIES) : Aspects socio-économiques

## CONTENU

### THÈME 1 : LE PROJET

Présentation du projet  
Parties prenantes

### THÈME 2 : ETAT INITIAL

Les acteurs en présence  
La zone du projet

### THÈME 3 : IMPACTS ET ATTENTES DES ACTEURS

Les impacts  
Les attentes

### THÈME 4 : PLAN DE GESTION SOCIAL

Actions à engager  
Objectifs  
Responsables

#### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les techniques d'élaboration d'une étude d'impact.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Savoir conduire une EIES
- Parvenir à une meilleure prise en compte de la dimension humaine dans un projet

#### CIBLE

Bureaux d'études, professions libérales.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Présentation par PowerPoint
- Simulation

#### DURÉE

4 jours



# Marketing-Vente-Communication

## MARKETING (MAR)

<b>MAR 1</b> De la planification au plan marketing	Durée : 5 jours
<b>MAR 2</b> Améliorer votre accueil client	Durée : 3 jours
<b>MAR 3</b> Gestion de l'accueil physique et téléphonique	Durée : 3 jours
<b>MAR 4</b> Les fondamentaux de la relation client téléphonique (émission et réception)	Durée : 2 jours
<b>MAR 5</b> Manager la qualité de service et améliorer la productivité	Durée : 4 jours
<b>MAR 6</b> Gérer les réclamations et mieux servir vos clients	Durée : 4 jours
<b>MAR 7</b> Mieux gérer les files et le temps d'attente	Durée : 4 jours
<b>MAR 8</b> Le contrôle des activités marketing	Durée : 3 jours
<b>MAR 9</b> La veille stratégique et concurrentielle	Durée : 2 jours
<b>MAR 10</b> Le Marketing bancaire	Durée : 3 jours

## VENTE (VEN)

<b>VEN 1</b> La promotion des ventes : conception, gestion et évaluation	Durée : 3 jours
<b>VEN 2</b> Comment mieux vendre vos produits et développer votre chiffre d'affaires	Durée : 4 jours
<b>VEN 3</b> Les techniques de vente	Durée : 4 jours
<b>VEN 4</b> Perfectionnement à la négociation commerciale	Durée : 2 jours
<b>VEN 5</b> Manager son secteur de vente	Durée : 2 jours

En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)



## Marketing-Vente-Communication (suite)

### VENTE (VEN)

---

#### VEN 6

Les techniques de vente et relation clientèle au téléphone

Durée : 4 jours

#### VEN 7

Le comportement et l'organisation pour une relation au téléphone

Durée : 2 jours

---

### COMMUNICATION (COM)

---

#### COM 1

La communication globale d'entreprise : de la stratégie au plan de la communication

Durée : 3 jours

#### COM 2

Fondamentaux de la communication d'entreprise

Durée : 3 jours

#### COM 3

Initiation à la communication institutionnelle

Durée : 4 jours

#### COM 4

La communication événementielle : conception, gestion et évaluation

Durée : 3 jours

#### COM 5

Réussir votre communication en interne

Durée : 2 jours

---

En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

# De la planification au plan marketing

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser l'analyse stratégique marketing qui découle sur la mise en place des plans cohérents et efficaces des actions commerciales.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Savoir implémenter une analyse stratégique marketing et gérer les variables du mix
- Savoir construire un plan marketing

### CIBLE

Responsables d'analyse marketing, Marketeur, Managers, Directeurs & chefs d'entreprises.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Les notions et les outils seront présentés oralement en 15heures sur un support Powerpoint, en favorisant les échanges avec les participants.
- Les présentations seront soutenues par des études de cas en 25 heures, traités en atelier (les échanges et les partages des expériences seront encouragés).

### DURÉE

5 jours

### THÈME 1 : LA FONCTION ET LES METIERS DU MARKETING

Organisation de la fonction marketing, les outils, les techniques des prévisions, des analyses et de la planification des activités marketing

**Atelier 1 :** l'organisation des activités marketing dans une entreprise

### THÈME 2 : L'ANALYSE DIAGNOSTIC EN MARKETING

Outils de l'analyse diagnostic & la problématique du choix des outils utiles à l'analyse diagnostic en marketing, les liens avec la stratégie d'entreprise

**Atelier 2 :** la réalisation d'une analyse diagnostic marketing

### THÈME 3 : LA STRATEGIE MARKETING

Diagnostic et des choix des activités à la fixation des objectifs, de la stratégie d'entreprise à la stratégie marketing ; l'analyse des segments et du choix des marchés ciblés au positionnement marketing

**Atelier 3 :** l'implémentation d'une stratégie marketing

### THÈME 4 : LA GESTION DES VARIABLES DU MIX

Eléments qui impacteront la construction d'une politique de produit, de prix, de distribution & de communication, tous cohérents avec la stratégie marketing retenue

**Atelier 4 :** le choix des politiques cohérentes avec la stratégie marketing retenue

### THÈME 5 : LA MISE EN ŒUVRE ET LE SUIVI D'UN PLAN MARKETING

Eléments d'un plan marketing, les moyens utilisés, les différents budgets, le calendrier de réalisation, et les problématiques du suivi

**Atelier 5 :** la construction du plan marketing et ses implications

# Gestion de l'accueil physique et téléphonique

## CONTENU

### THÈME 1 : LES FONDEMENTS DE L'ACCUEIL CLIENT

#### THÈME 2 : L'ACCUEIL EN FACE À FACE

Comment assurer la prise de contact  
 Faire le filtrage  
 Analyser et traiter la demande du visiteur  
 Projection d'un film «Accueillir et servir vos clients : La démarche d'accueil»  
 Assister et prendre en charge le visiteur  
 Gérer l'attente du visiteur  
 Projection d'un film «Incivilité clients»  
 Conclure l'accueil en face à face  
 Projection d'un film «Accueil client en face en face»

#### THÈME 3 : L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Recevoir les appels entrants et internes  
 Qualifier et filtrer les appels  
 Assurer le conseil aux appelants  
 Gérer les retours d'appel et les appels en attente  
 Gérer les autres fonctions (transfert d'appel, prise de notes, prise de rendez-vous, prise de congé)  
 Projection d'un film «Accueil client au téléphone »

#### OBJECTIF GENERAL

Améliorer vos compétences d'accueil en face et au téléphone.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

Savoir gérer efficacement l'accueil téléphonique et physique

#### CIBLE

Personnels d'accueil.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etudes de cas
- Projections de films
- Témoignages et discussions

#### DURÉE

3 jours

# Améliorer votre accueil client

## CONTENU

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Identifier les critères de qualité de l'accueil client face à face et téléphonique
- S'appuyer sur les compétences et qualités personnelles requises
- Définir ses axes personnels d'amélioration afin de réussir l'accueil face à face et l'accueil téléphonique

### CIBLE

Personnels de front et back office ainsi que leurs Responsables

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas
- Projection de films
- Témoignages et discussion

### DURÉE

4 jours

### THÈME 1 : AUTODIAGNOSTIC DU STYLE D'ACCUEIL DE VOTRE ORGANISATION

Se faire une idée de son style d'accueil

Faire face à vos compétences personnelles en matière d'accueil client

### THÈME 2 : LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL CLIENT

Les fondements de l'accueil client

Le rôle de l'environnement du point de vente

Préparer l'accueil du client

Le personnel d'accueil est déterminant

### THÈME 3 : ABORDER MIEUX ET PLUS SEREINEMENT VOTRE ACCUEIL CLIENT EN FACE À FACE

Les fondamentaux de l'accueil client en face à face

Film : « Accueillir et servir vos clients »

La démarche d'accueil

Gérer les réclamations, les conflits et l'agressivité du visiteur

Film : « Incivilité clients »

Les aptitudes nécessaires : langage corporel, verbal, voix...

Film : « Accueil client en face à face »

### THÈME 4 : AMÉLIORER VOTRE ACCUEIL CLIENT TÉLÉPHONIQUE

Maîtriser le savoir-faire : les outils indispensables

Faire preuve d'empathie et instaurer le respect et la confiance : le savoir-être

Film : « Accueil client au téléphone »



# Les fondamentaux de la relation client téléphonique (émission et réception)

## CONTENU

### THÈME 1 : DESCRIPTION DES OUTILS (SAVOIR FAIRE)

Introduction à la relation client  
Le script  
Le traitement d'objections  
La directivité / Questionnement  
La reformulation

### THÈME 2 : LA QUALITÉ DE SERVICE (SAVOIR ÊTRE)

L'écoute / L'écoute active  
La convivialité  
La valorisation  
Le dédoublement  
Le discours professionnel

#### OBJECTIF GENERAL

S'approprier les bases de la relation client téléphonique.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Maîtriser les outils de la relation client au téléphone
- Garantir une qualité de service optimale

#### CIBLE

Chargés de clientèle, service client, téléconseillers.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Cas pratiques

#### DURÉE

2 jours

# Manager la qualité de service et améliorer la productivité

## CONTENU

**THÈME 1 : INTÉGRER LES STRATÉGIES DE PRODUCTIVITÉ ET DE QUALITÉ DE SERVICE**

**THÈME 2 : QU'EST-CE QUE LA QUALITÉ DE SERVICE ?**

Les définitions

Qualité des services Vs Qualité des produits

**THÈME 3 : LE MODÈLE DES ÉCARTS (UN OUTIL CONCEPTUEL POUR IDENTIFIER ET CORRIGER LES PROBLÈMES DE QUALITÉ DE SERVICE)**

Identifier les écarts de service

Corriger ou réduire les écarts

Projection d'un film «Mieux servir vos clients»

**THÈME 4 : MESURER ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE**

Les mesures de qualité de service

Les outils d'identification et d'analyse des problèmes de qualité de service

Le Retour Sur Qualité (ROQ: Return On Quality)

Projection d'un film «Manager la qualité de service»

**THÈME 5 : DÉFINIR ET MESURER LA QUALITÉ DE SERVICE**

La productivité dans un contexte de service

Effizienz du service, productivité et efficacité

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Analyser les problèmes de qualité de service
- Maîtriser les outils d'amélioration de la qualité

### CIBLE

Cadres des Directions commerciales et marketing.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports de présentation
- Travaux en équipe

### DURÉE

4 jours

# Gérer la réclamation et mieux servir vos clients

## CONTENU

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Comprendre les raisons et les attentes des plaintes des clients
- Fournir des solutions aux réclamations des clients

### CIBLE

Cadres des Directions commerciales et marketing, personnel des services «Réclamation» et des services en contact avec la clientèle.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports de présentation

### DURÉE

4 jours

### THÈME 1 : LA PLAINTÉ (RÉCLAMATION) DANS LE COMPORTEMENT DU CLIENT

Les types de réactions possibles des clients face aux défaillances de service  
Comprendre les réactions du client face aux défaillances  
Qu'attendent les clients une fois qu'ils se sont manifestés?

### THÈME 2 : LES RÉACTIONS DES CLIENTS À UNE SOLUTION EFFICACE

L'impact du Service Après Vente (SAV) ou du traitement des réclamations sur la fidélité du client  
Le paradoxe du SAV ou du traitement des réclamations  
Projection d'un film «Les clients mécontents»

### THÈME 3 : LES PRINCIPES D'UN SERVICE APRÈS VENTE (SAV)

Permettre aux clients de donner facilement leurs avis  
Mettre en place un SAV efficace  
Comment gérer une réclamation ?  
L'impact des compensations dans la réparation du préjudice  
Projection d'un film «Mieux servir vos clients»

### THÈME 4 : LES GARANTIES

Le pouvoir des garanties et leur pertinence  
Comment élaborer des garanties ?  
Les types de garanties possibles

### THÈME 5 : DRESSER LE BILAN EXPÉRIENTIEL DES PLAINTES DES CLIENTS

Les objectifs d'un système de remontées d'informations (CFS : Customer Feed-back System)  
Les outils de collecte de réclamation  
Encourager et faciliter les feed-back non-sollicités  
Analyse, reporting et communication des feed-back clients

# Mieux gérer les files et le temps d'attente

## CONTENU

### THÈME 1 : L'ATTENTE

L'attente: phénomène universel

Pourquoi les files d'attente ?

Les différentes formes de files d'attente

Adapter le système de file d'attente aux segments du marché

### THÈME 2 : MODÈLES ET DÉTERMINANTS DES FLUX DE FRÉQUENTATION

Comprendre les modèles de flux de fréquentation

Analyser les moteurs de flux de fréquentation

Planifier et commercialiser des services

### THÈME 3 : MINIMISER LA PERCEPTION DE LA FILE ET DU TEMPS D'ATTENTE

Expliquer aux clients les raisons de l'attente

Les éléments psychologiques de l'attente

Le rôle du décor de l'environnement de service

L'impact de l'atmosphère générale

### THÈME 4 : GÉRER LA FILE D'ATTENTE

Ajuster la capacité pour répondre à la demande de service

L'organisation spatiale: signes, symboles, artefacts

Les stratégies marketing appropriées

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Adapter les stratégies marketing aux fluctuations de la demande
- Rendre moins pénible le temps d'attente
- Comprendre l'impact de l'environnement du service sur les individus

### CIBLE

Cadres des Directions commerciales et marketing, personnels d'accueil ou des points de vente.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etudes de cas

### DURÉE

4 jours

# Le contrôle des activités marketing

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Evaluer l'efficacité de la gestion marketing d'une entreprise.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Connaître la démarche du contrôle d'une gestion marketing
- Conduire une mission de contrôle marketing
- Rendre compte auprès des directions stratégiques afin de justifier les budgets

### CIBLE

Gestionnaires des fonctions et des activités marketing, Managers, Directeurs & chefs d'entreprises.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etudes de cas

### DURÉE

3 jours

### THÈME 1 : DEFINITION DU CONTROLE MARKETING

Objectifs & organisation de l'activité de contrôle

**Atelier 1 :** l'ordonnancement des activités de contrôle marketing dans une entreprise

### THÈME 2 : LE CONTROLE DU PLAN MARKETING

Analyse des ventes, des parts de marché, les ratios de dépense par rapport au CA, l'analyse financière

**Atelier 2 :** le rapport de contrôle du plan marketing

### THÈME 3 : LE CONTROLE DE LA RENTABILITE

Analyse de la rentabilité marketing, l'identification des actions correctives, les coûts direct et les coûts complets

**Atelier 3 :** le rapport de contrôle de la rentabilité d'un produit/marché

### THÈME 4 : LE CONTROLE DE LA PRODUCTIVITE & STRATEGIQUE

Productivité marketing, les éléments de l'audit marketing

**Atelier 4 :** le rapport global de contrôle des activités marketing

# La veille stratégique et concurrentielle

## CONTENU

THÈME 1 : LA VOCATION D'UN SERVICE DE VEILLE

THÈME 2 : LES BÉNÉFICES D'UN SERVICE DE VEILLE

THÈME 3 : LES ÉTAPES CLÉS AVANT MISE EN PLACE

THÈME 4 : LES FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

### OBJECTIF GENERAL

Adopter une démarche de veille au sein de son entreprise, en acquérant des outils et méthodes de mise en œuvre d'une politique de veille.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Comparer et développer son savoir faire
- Mettre en place un projet d'innovation

### CIBLE

Responsable d'activités, tout public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Etude de cas

### DURÉE

2 jours

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Comprendre la fonction et la discipline pour obtenir des résultats propres au secteur banque.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Positionner le marketing dans le processus stratégique de la gestion de la banque et de son fonctionnement
- Intégrer les outils marketing fondamentaux (marketing stratégique et opérationnel essentiellement) et se les approprier dans son univers sectoriel et son contexte concurrentiel
- Etre capable de diffuser la notion de client interne au centre du dispositif de la banque

### CIBLE

Cadres et Responsables d'agences en charge de questions marketing mais qui n'ont pas eu un cursus marketing spécifique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés à travers un processus d'apprentissage collectif (animateurs et participants);
- Travaux d'application en groupes (ateliers)

### DURÉE

3 jours

### THÈME 1 : LE MARKETING AUJOURD'HUI DANS L'UNIVERS BANCAIRE

Le concept marketing dans la banque  
Les principes clés de la démarche du marketing  
Les tendances observées

### THÈME 2 : CONNAISSANCE DU CLIENT

Segmenter son marché, puis cibler (Atelier)  
Les matrices de segmentation  
Les critères de segmentation

### THÈME 3 : LE POSITIONNEMENT

Le positionnement et la construction de l'avantage concurrentiel  
Le cahier des charges d'un positionnement efficient  
Les pistes du positionnement différenciateur

### THÈME 4 : MARKETING DES PRODUITS ET SERVICES

Construire son offre en s'appuyant sur les attentes clients (processus écoute client, client interne, notion de parcours client, moments de vérité (Atelier)  
Politique de produits et services

### THÈME 5 : COMMUNICATION, RELATION CLIENTÈLE

Approche multicanal  
Marketing et communication  
Le poids de la marque  
Revitaliser la vente et la relation clientèle (Atelier)

## La promotion des ventes : conception, gestion et évaluation

### CONTENU

#### THÈME 1 : LES PRINCIPES DE LA PROMOTION DES VENTES

Objectifs, la démarche et l'élaboration d'une stratégie de promotion de vente destinée aux clients

**Atelier 1 :** la place de la promotion des ventes dans les activités marketing de l'entreprise

#### THÈME 2 : LES MOYENS DE LA PROMOTION DES VENTES

Outils d'élaboration d'une promotion des ventes, l'alignement de ces outils avec la stratégie marketing

**Atelier 2 :** travaux sur le choix d'outils d'élaboration d'une promotion des ventes

#### THÈME 3 : LA GESTION DE LA CAMPAGNE DE PROMOTION DES VENTES

Planification des actions, la gestion (budget, acteurs, actions), la planification et le suivi avec Ms Project, les pré et post tests

**Atelier 3 :** la gestion d'une campagne de promotion des ventes

#### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les principes et les techniques de promotion afin d'arriver à encourager l'achat d'un produit ou d'un service.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Comprendre comment fonctionne la promotion consommateur et quelles en sont les différentes techniques
- Savoir quels sont les éléments à prendre en compte, dans le choix des techniques de promotion et les formes de promotions destinées aux distributeurs, aux vendeurs et aux prescripteurs
- Concevoir, gérer et évaluer une campagne de promotion.

#### CIBLE

Média planeur, Responsable de la communication commerciale, Managers, Directeurs de la communication.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etudes de cas

#### DURÉE

3 jours



# Comment mieux vendre vos produits et développer votre chiffre d'affaires

## CONTENU

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Maîtriser les techniques efficaces de vente
- Améliorer son chiffre d'affaires

### CIBLE

Cadres des Directions commerciales et marketing, Vendeurs.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Tests
- Projection de film
- Etude de cas
- Jeux de rôles

### DURÉE

4 jours

#### THÈME 1 : LES DISPOSITIONS POUR VENDRE

Le contexte marketing  
La maîtrise du savoir-faire

#### THÈME 2 : QU'EST-CE QUE LA VENTE?

Ce que ne devrait pas être la vente  
Ce que devrait être la vente?

#### THÈME 3 : LA CONDUITE DE L'ACTE DE VENTE

L'état d'esprit  
La démarche et les techniques de vente  
Préparer la visite  
Rencontrer le client  
Analyser les besoins  
Travailler l'argumentaire  
Intégrer l'objection  
Conclure la vente  
Projection d'un film «Vendre nos services»

#### THÈME 4 : FIDÉLISER ET PROSPECTER POUR DÉVELOPPER VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES

Projection d'un film «Comment développer son chiffre d'affaires»

**CONTENU**

THÈME 1 : LA PRISE DE CONTACT

THÈME 2 : L'EXPRESSION PHYSIQUE ET VERBALE

THÈME 3 : LA DÉCOUVERTE DU CLIENT

THÈME 4 : ARGUMENTER, CONVAINCRE

THÈME 5 : RÉPONDRE AUX OBJECTIONS

THÈME 6 : CONCLURE

**OBJECTIF GENERAL**

Piloter efficacement la relation client ;  
Développer des attitudes et comportements  
de vendeur efficace.

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Déceler le besoin du client /prospect
- Adopter ses techniques de vente à  
chaque client
- Convaincre le client en développant les  
techniques adoptées

**CIBLE**

Collaborateur entrant en fonction,  
tout public.

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Exercice d'application
- Ateliers
- Etude de cas

**DURÉE**

4 jours

# Perfectionnement à la negociation commerciale

## CONTENU

THÈME 1 : LE RÉSEAUTAGE

THÈME 2 : LA GESTION DE LA CLIENTÈLE

THÈME 3 : LES VENTES ADDITIONNELLES

THÈME 4 : ORGANISER SES DÉPLACEMENTS

THÈME 5 : LA GESTION DU TEMPS DES VENDEURS

### OBJECTIF GENERAL

Optimiser sa prospection commerciale en développant son portefeuille client ; Intégrer la notion de réseau et de gestion du temps.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

Elaborer et mettre en œuvre sa tactique de négociation.

### CIBLE

Vendeur confirmé souhaitant optimiser ses compétences, tout public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Ateliers
- Etude de cas

### DURÉE

2 jours

**CONTENU**

THÈME 1 : CONFIGURER VOTRE PORTEFEUILLE

THÈME 2 : ADAPTER VOS TOURNÉES

THÈME 3 : PRÉPARER ET RENTABILISER VOS TOURNÉES

**OBJECTIF GENERAL**

Manager son secteur de vente pour optimiser ses performances.

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Adopter ses actions de vente à chaque segment
- Suivre les actions de vente

**CIBLE**

Vendeur confirmé souhaitant optimiser ses compétences, tout public.

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Exercice d'application
- Ateliers
- Etude de cas

**DURÉE**

2 jours

# Les techniques de vente et de relation clientèle au téléphone

## CONTENU

THÈME 1 : EMISSION ET RÉCEPTION D'APPELS

THÈME 2 : L'EXPRESSION PHYSIQUE ET VERBALE

THÈME 3 : LA DÉCOUVERTE DU CLIENT

THÈME 4 : ARGUMENTER, CONVAINCRE

THÈME 5 : RÉPONDRE AUX OBJECTIONS

THÈME 6 : CONCLURE

### OBJECTIF GENERAL

Piloter efficacement la relation client avec une force de vente assise.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Développer une présence chaleureuse et professionnelle au téléphone
- Valoriser le service et les solutions apportées
- Résoudre les solutions délicates avec tact

### CIBLE

Collaborateur entrant en fonction, tout public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Ateliers
- Etude de cas

### DURÉE

4 jours

# Le comportement et l'organisation pour une bonne relation au téléphone

## CONTENU

THÈME 1 : LA PRÉPARATION

THÈME 2 : LA GESTION DE LA CLIENTÈLE

THÈME 3 : LES TECHNIQUES D'ANCRAGE  
ET L'EXPRESSION DES SENTIMENTS

THÈME 4 : LA TECHNIQUE DE CLOSING

### OBJECTIF GENERAL

Comprendre les mécanismes de l'agressivité.  
S'armer pour faire face aux appels clients difficiles dans la relation client par téléphone.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Conduire l'entretien téléphonique
- Apporter une réponse juste, précise et rapidement

### CIBLE

Vendeur confirmé souhaitant optimiser ses compétences, tout public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Ateliers
- Etude de cas

### DURÉE

2 jours

# La communication globale d'entreprise : de la stratégie au plan de communication

## CONTENU

### THÈME 1 : L'IMAGE ET LES OBJECTIFS DE COMMUNICATION D'UNE ENTREPRISE

Les composantes, la formation, l'importance & l'évaluation de l'image, les cibles & la démarche stratégique de communication, les moyens de communication d'une entreprise

**Atelier 1 :** la construction d'une image cohérente

### THÈME 2 : LA COMMUNICATION GLOBALE

Les objectifs, lien entre stratégie d'entreprise - marketing - communication, la recherche de cohérence et de synergies dans les actions, les intervenants dans la communication

**Atelier 2 :** Implémentation d'une stratégie de communication globale

### THÈME 3 : LE PLAN DE STRATEGIE DE COMMUNICATION

Les étapes de la démarche, la planification des actions, la budgétisation, le suivi et le contrôle du plan

**Atelier 3 :** L'élaboration d'un plan de communication global

#### OBJECTIF GENERAL

Rendre positive et cohérente l'image d'une entreprise auprès de ces cibles.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Appréhender la communication globale d'une entreprise
- Savoir élaborer une stratégie de communication globale
- Savoir élaborer un plan de communication stratégique.

#### CIBLE

Média planeur, Responsable de la communication (d'entreprise, commerciale), Managers, Directeurs de la communication.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etudes de cas

#### DURÉE

3 jours

## CONTENU

**OBJECTIF GENERAL**

Connaître les sources d'information internes et externes à l'entreprise ; Connaître les techniques et les outils de communication et d'information.

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Utiliser les canaux de communication pour transmettre l'information aux interlocuteurs concernés
- Identifier l'idée forte d'un message pour transmettre en valeur l'information et définir les modalités de diffusion
- Mettre en cohérence les outils de communication en fonction de l'impact recherché
- Adapter sa stratégie de communication à l'actualité
- Développer les relations avec les partenaires divers (journalistes, personnalités politiques...)

**CIBLE**

Tout public.

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

Exposé oral

**DURÉE**

3 jours

**THÈME 1 : LES SOURCES INTERNES**

Les sources internes

Les sources externes

Cas pratiques : « Construire un protocole de collecte et de traitement de l'information »

**THÈME 2 : LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION EN ENTREPRISE**

La transmission de l'information

La construction de l'image

La communication orientée vers un but

La communication dans le management de l'organisation

L'évaluation et la sélection des sources d'information

Cas pratiques : « Elaborer un schéma de diffusion à partir d'un cas »

**THÈME 3 : LA MISE EN PLACE D'UN DISPOSITIF DE VEILLE INFORMATIONNELLE**

Définition de l'information stratégique

Définition de l'information ponctuelle

Définition des cibles

Organisation d'une veille informationnelle

Cas pratiques : « Lecture d'un cas »

**THÈME 4 : OUTILS ET TECHNIQUES DE LA COMMUNICATION**

Outils relatifs à la signature de l'entreprise

Le bulletin

Le discours institutionnel

Le parrainage

L'évènementiel

Les techniques de la presse

Les techniques de communication en interne

Cas pratiques : « Construire un plan de communication interne/ construire un plan média »

**THÈME 5 : OUTILS NTIC**

Site internet, intranet

Télécommunications

Autres techniques (lettres, affichages, séminaires...)

Cas pratiques : « Evaluer l'efficacité et le coût d'un outil de communication »



## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Rendre dynamique la communication institutionnelle au sein de votre entreprise.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Bâtir l'image et la réputation de l'intuition (la bonne gouvernance, la crédibilité, le relationnel)
- Consolider les relations des acteurs en interne
- Construire une relation de confiance avec le public

### CIBLE

Personnels et Responsable communication, Managers, Directeurs de la communication.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Etude cas
- Fiches
- Travaux pratiques.

### DURÉE

4 jours

### THÈME 1 : LES CONCEPTS

Définition de la communication institutionnelle  
 La communication interne  
 La communication externe  
 La communication hors-média/média  
 La communication de crise

### THÈME 2 : LES OBJECTIFS

Bâtir l'image et la réputation de l'institution (la bonne gouvernance, la crédibilité, le relationnel)  
 Consolider les relations des acteurs en interne  
 Construire une relation de confiance avec le public

### THÈME 3 : LES MARQUEURS D'IDENTITÉ

Le logotype  
 Les codes vestimentaires / code couleur  
 Les slogans, devises

### THÈME 4 : LE PARRAINAGE

Le Sponsoring  
 Le mécénat

### THÈME 5 : LA COMMUNICATION ÉVÈNEMENTIELLE

Les foires/salons  
 Les journées portes-ouvertes  
 Manifestations sportives et culturelles

### THÈME 6 : LA COMMUNICATION MÉDIA

Bulletin d'information  
 Communiqué de presse  
 Le dossier de presse  
 Interviews de presse...  
 La conférence de presse

# Communication institutionnelle (suite)

## CONTENU

### THÈME 7 : GÉRER LE DIAGNOSTIC DE LA COMMUNICATION INTERNE

Conceptualisation et définition des missions de l'institution  
La précision des cibles  
Le tableau SWOT pour l'évaluation  
Le Carrefour stratégique et les recommandations

### THÈME 8 : PLANIFIER LA STRATÉGIE D'UNE COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

Définir la cible  
Elaborer un message cohérent : image, notoriété ou interaction  
Les moyens de la communication institutionnelle

### THÈME 9 : ELABORER LE PLAN DE CRÉATION D'UN BULLETIN D'INFORMATION/LETTRE D'INFORMATION

Justifier et rédiger la ligne éditoriale  
Identifier les rubriques  
Préciser la périodicité  
Lister les acteurs  
Faire un budget prévisionnel de fonctionnement

#### OBJECTIF GENERAL

Rendre dynamique la communication institutionnelle au sein de votre entreprise.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Bâtir l'image et la réputation de l'intuition (la bonne gouvernance, la crédibilité, le relationnel)
- Consolider les relations des acteurs en interne
- Construire une relation de confiance avec le public

#### CIBLE

Personnels et Responsable communication, Managers, Directeurs de la communication.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Etude cas
- Fiches
- Travaux pratiques.

#### DURÉE

4 jours

# La communication événementielle : conception, gestion et évaluation

## CONTENU

### THÈME 1 : LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION ÉVÉNEMENTIELLE

Les objectifs, la démarche & l'élaboration d'une communication événementielle

**Atelier 1 :** la place de la communication événementielle dans l'entreprise

### THÈME 2 : LES MOYENS DE LA COMMUNICATION ÉVÉNEMENTIELLE

Les moyens d'élaboration d'une communication événementielle, l'alignement de ces moyens avec la stratégie marketing & communication

**Atelier 2 :** Travaux sur l'élaboration d'une communication événementielle

### THÈME 3 : LA GESTION DE LA CAMPAGNE DE COMMUNICATION ÉVÉNEMENTIELLE

La planification des actions, la gestion (actions, budget, acteurs), la planification et le suivi avec Ms Project, les prés et les post tests

**Atelier 3 :** la gestion d'une campagne de communication événementielle

#### OBJECTIF GENERAL

Concevoir et réaliser un événement concernant l'entreprise ou l'un de ces produits suscitant l'intérêt de ces cibles.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Comprendre pourquoi réaliser un événement et quelles en sont les différentes techniques
- Savoir quels sont les éléments à prendre en compte, dans le choix du montage d'un événement Concevoir, gérer et évaluer une campagne événementielle

#### CIBLE

Média planeur, Organisateur d'événement et de spectacle, Responsable de la communication (d'entreprise, commerciale), Managers, Directeurs de la communication.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etudes de cas

#### DURÉE

3 jours

## CONTENU

**OBJECTIF GENERAL**

Améliorer les process et impacts de collaboration au sein des différentes unités du Ministère.

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Identifier les enjeux de la communication interne au sein de l'organisation
- Repérer les situations de communication les plus fréquentes dans la vie professionnelle et adopter les bons comportements dans chacune de ces situations
- Passer d'un langage réactif à un langage proactif
- Renforcer son écoute active
- Améliorer sa relation au sein des équipes

**CIBLE**

Tout public.

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Ateliers

**DURÉE**

2 jours

**THÈME 1 : IDENTIFIER LES GRANDS PRINCIPES, LES MISSIONS ET LES OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION INTERNE**

Les fondamentaux de la communication interne : enjeux, objectifs, acteurs et relais  
Quel positionnement pour le responsable de communication interne, du cadre multi-fonctions au pilote de projet

**THÈME 2 : INTÉGRER LA DIMENSION HUMAINE DANS LA DYNAMISATION ET LA DÉMULTIPLICATION DE LA COMMUNICATION INTERNE**

Identifier les atouts et les limites des principaux outils et méthodes de communication interne  
Favoriser la communication de proximité et la démultiplication par la ligne managériale  
La technologie au service de la communication managériale

**THÈME 3 : ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES**

Identifier le sens des messages non-verbaux  
Repérer vos différents registres de communication  
Maîtriser vos émotions et gagner en sérénité

**THÈME 4 : COMMUNIQUER AVEC UN GROUPE DE TRAVAIL**

Identifier les rôles et les motivations de chacun  
S'assurer de l'écoute et de la compréhension  
Etre actif et s'affirmer  
Veiller à l'atteinte des objectifs communs

**THÈME 5 : COMMUNIQUER AVEC VOS COLLABORATEURS**

Favoriser l'initiative individuelle  
Savoir faire face aux imprévus  
Donner du feed-back et en recevoir  
Valoriser l'équipe



# Logistique-Achat-Douane

---

## LAD 1

Optimiser vos déclarations de douane

Durée : 4 jours

---

## LAD 2

Le contentieux douanier

Durée : 4 jours

---

## LAD 3

Management des achats

Durée : 3 jours

---

## LAD 4

Le contrat d'achat, outils et méthodes, négociation d'achat

Durée : 3 jours

---

## LAD 5

Tenue des stocks et inventaires

Durée : 2 jours

---

## LAD 6

Gestion des stocks et des approvisionnements

Durée : 4 jours

---

## LAD 7

Logistique et transport

Durée : 4 jours

---

## LAD 8

Incoterms 2010

Durée : 3 jours

---

## LAD 9

Droit du transport aérien

Durée : 3 jours

---

## LAD 10

Techniques de négociation d'achat

Durée : 3 jours

---

En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

# Optimiser vos déclarations de douane

## CONTENU

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

Maîtriser le processus de déclaration de marchandises importées.

### CIBLE

Entreprises d'import/export, Agents maritimes, Consignataires, Transitaires, Personnel en charge des opérations douanières dans les entreprises.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas
- Travaux pratiques
- Fiches

### DURÉE

4 jours

### THÈME 1 : FORMALITÉS PRÉALABLES AU DÉDOUANEMENT

Saisie du manifeste  
Dépôt du manifeste  
Apurement du manifeste

### THÈME 2 : PROCESSUS DE DÉDOUANEMENT

Dépôt physique de la Déclaration En Détail (DED)  
Recevabilité  
Sélectivité et cotation

### THÈME 3 : ETUDE DOCUMENTAIRE ET VÉRIFICATION DES MARCHANDISES

Saisie d'une DED  
Déclaration en Admis Conforme (A/C)  
Déclaration en Visite Physique (V/P)  
Calcul des droits et taxes

### THÈME 4 : RÉGIMES ÉCONOMIQUES EN DOUANE

Admission temporaire (ATN et ATS): Demande et décision (exonération et taux réduit)  
Entrepôt  
Transit  
Transbordement

### THÈME 5 : LE DOCUMENT ADMINISTRATIF UNIQUE (DAU)

Caractéristiques  
Objectifs  
Forme  
Enonciations

## CONTENU

NB: La formation est organisée en 4 thèmes complémentaires.

THÈME 1 : LES INFRACTIONS DOUANIÈRES

THÈME 2 : LA PREUVE DES INFRACTIONS DOUANIÈRES

THÈME 3 : LA RESPONSABILITÉ

THÈME 4 : L'EXTINCTION DU CONTENTIEUX DOUANIER

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Sensibiliser le personnel des sociétés au contentieux douanier
- Initier les apprenants et leur rappeler comment se constituent les infractions douanières ; De quoi se composent lesdites infractions ? Comment déterminer les responsabilités ? Comment mettre fin à un contentieux douanier ?

### CIBLE

Entreprises d'import/export, Agents maritimes, Consignataires, Transitaires, Personne en charge des opérations douanières dans les entreprises.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Présentation orale
- Pédagogies opérationnelles s'appuyant sur le diagnostic, et discussion des méthodes en usage dans les différentes entreprises
- Etudes de cas en ateliers

### DURÉE

4 jours

## CONTENU

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

Maîtriser les nouveaux enjeux de la fonction Achats, et en faire un élément de création de valeur au sein de l'organisation.

### CIBLE

Directeurs, Managers, cadre de la Direction Achats/Approvisionnements.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

### DURÉE

3 jours

### THÈME 1 : LA FONCTION ACHATS AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Nouveau contexte économique  
Nouveau levier de profitabilité  
Nouvelle organisation  
Nouvelle stratégie ou Marketing Achats

### THÈME 2 : LES MÉCANISMES D'ACHAT

La sélection des fournisseurs  
Les outils de sourcing  
La sélection des offres  
Le suivi des fournisseurs  
Passation et suivi de commande  
La négociation  
Les appels d'offre  
Transport et assurance  
Les conditions générales d'achat  
Les contrats

### THÈME 3 : MESURE DES PERFORMANCES

Progiciel de gestion intégré (PGI)  
Les indicateurs achats  
Les tableaux de bord  
Les ratios



# Le contrat d'Achat, outils et méthodes, négociation d'achat

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les nouveaux enjeux de la fonction Achats, et en faire un élément de création de valeur au sein de l'organisation.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Maîtriser le processus de rédaction des contrats d'achat
- Comprendre les outils et méthodes de la négociation d'achat

### CIBLE

Directeurs, Managers, cadre de la Direction Achats/Approvisionnements.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

### DURÉE

3 jours

### THÈME 1 : LE CONTRAT D'ACHAT

#### Module 1 : Le contrat d'Achat : Définition

Les différentes formes de contrat d'Achat  
Les conditions générales d'Achat

#### Module 2 : Pourquoi rédiger un contrat d'Achat ?

La pérennisation des relations commerciales  
La maîtrise des risques  
Le respect dans l'exécution des travaux/prestations/Fournitures du cahier de charges

#### Module 3 : Comment rédiger un contrat d'Achat

Les qualités d'un bon contrat  
Les clauses obligatoires du contrat  
Le suivi du contrat

### THÈME 2 : LE SERVICE ACHATS (OUTILS ET MÉTHODES DE GESTION)

#### Module 1 : Le référencement ou homologation de fournisseurs

Le sourcing ou e-sourcing  
Les places de marché  
Le questionnaire de référencement

#### Module 2 : La sélection des offres

La matrice de sélection des offres  
L'évaluation des travaux /prestations/fournitures

#### Module 3 : Le reporting et les indicateurs de performance Achats

Le suivi mensuel  
Les tableaux de bord

# Le contrat d'Achat, outils et méthodes, négociation d'achat (suite)

## CONTENU

### THÈME 1 : LA NÉGOCIATION D'ACHAT

#### Module 1 : Une négociation se prépare

Le plan de négociation  
Les buts attendus

#### Module 2 : Préparation des questions

Prix  
Règlement  
Délai  
Qualité  
Service après vente  
Modification de l'offre technique, des conditions de dispositions des produits, de la quantité minimum de livraison, de la fréquence de livraison, de la remise de fin d'année

#### Module 3 : Négocier

Etat d'esprit  
Connaître  
Convaincre  
Conclure

#### Module 4 : Le suivi de la négociation

La transmission de l'information  
Comment rédiger en cas de litige ?

### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les nouveaux enjeux de la fonction Achats et en faire un élément de création de valeur au sein de l'organisation.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Maîtriser le processus de rédaction des contrats d'achat
- Comprendre les outils et méthodes de la négociation d'achat

### CIBLE

Directeurs, Managers, cadre de la Direction Achats/Approvisionnements.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

### DURÉE

3 jours

## CONTENU

### THÈME 1 : NOTIONS SUR LES STOCKS

Définir ce qu'est un stock  
 Ressortir une typologie des stocks  
 Méthodes de classification des stocks  
 Dire le rôle qu'il remplit  
 Souligner les causes de l'existence des stocks

### THÈME 2 : LE MOUVEMENT DES STOCKS

Stock initial, Stock final, Stock minimum, Stock de sécurité et Stock d'alerte  
 Détermination du stock final à l'aide du cadencier  
 La fiche de stock

### THÈME 3 : MISE À JOUR DU NIVEAU DU STOCK (INVENTAIRE)

Taux de fiabilité et organisation de l'inventaire  
 La démarque  
 Amélioration de la fiabilité des données

### THÈME 4 : LA FORMULE DE WILSON

Le coefficient de rotation des stocks  
 La durée de rotation des stocks

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

Fournir aux candidats les outils leur permettant de :

- Gérer des stocks physiques
- Réaliser efficacement un inventaire
- Déterminer le moyen de réduire les écarts

#### CIBLE

Directeurs, Cadres, Chefs de services, tout public.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

#### DURÉE

3 jours

## CONTENU

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

Fournir aux stagiaires les outils leur permettant de :

- Décider de la nature et du volume des marchandises à tenir disponible en magasin (gestion des stocks)
- Déterminer quand passer une commande et combien commander de façon à minimiser les coûts de gestion de stock, c'est-à-dire quel système d'approvisionnement mettre en place

## CIBLE

Agents en charge de l'approvisionnement et la gestion des Stocks.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

## DURÉE

4 jours

## THÈME 1 : NOTIONS SUR LES ACHATS

Faire ressortir le rôle de la fonction achat  
Souligner les interactions avec les autres maillons de la supply chain

## THÈME 2 : NOTIONS SUR LES STOCKS

Définir ce qu'est un stock  
Ressortir une typologie des stocks  
Dire le rôle qu'il remplit  
Souligner les causes de l'existence des stocks

## THÈME 3 : INCIDENCE FINANCIÈRE DE LA GESTION DES STOCKS

A l'aide de la classification des stocks, faire ressortir les groupes nécessitant une attention particulière  
Effectuer la valorisation des stocks : par la méthode du CUMP, du FIFO, LIFO

## THÈME 4 : LES MÉTHODES D'APPROVISIONNEMENT

Le modèle de Wilson (quantité économique et cadence)  
Le système de reapprovisionnement périodique  
Le système à point de commande  
Définition d'un stock idéal

## THÈME 5 : LE STOCK DE SÉCURITÉ

Rôle du stock  
Différentes méthodes de détermination de ce stock

## CONTENU

### THÈME 1 : LE CHOIX DES INTERVENANTS

Les différents auxiliaires de transport  
Le choix des prestations logistiques

### THÈME 2 : LES INCOTERMS

Présentation des incoterms  
Utilisation des incoterms  
Limites des incoterms

### THÈME 3 : LES MODES DE TRANSPORT

Les différents modes de transport  
Le choix d'une solution de transport

### THÈME 4 : LA MISE EN OEUVRE DU TRANSPORT

Les différentes phases du transport  
Evaluation du service et suivi

### THÈME 5 : LES ASPECTS JURIDIQUES DU TRANSPORT

Le contrat de transport  
La responsabilité du transporteur  
La mise en cause de la responsabilité du transporteur

### THÈME 6 : L'ASSURANCE TRANSPORT DE MARCHANDISES

L'assurance transport  
La mise en place du contrat d'assurance  
La mise en jeu du contrat d'assurance - transport

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

Fournir aux stagiaires les outils leur permettant de :

- Mettre en place une solution transport
- Piloter les opérations logistiques en relation avec le transport

### CIBLE

Agents en charge de l'approvisionnement et la gestion des Stocks.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

### DURÉE

4 jours

## CONTENU

### THÈME 1 : PRESENTATION DES INCOTERMS

Ce que sont les Incoterms ?  
Rôle des Incoterms  
Nature juridique des Incoterms  
Classification des Incoterms

### THÈME 2 : LES PRINCIPALES INNOVATIONS DES INCOTERMS 2010

Quels sont les principaux changements ?  
Quels choix possibles ?  
Comment éviter les risques de différend ?  
Quelles solutions apportent la jurisprudence ?

### THÈME 3 : Pour conclure

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

Fournir aux stagiaires les outils leur permettant de :

- Comprendre les évolutions du contexte juridique du commerce international
- Comprendre et maîtriser le rôle des Incoterms à l'import et à l'export

#### CIBLE

Entreprises d'import/Export, Agents maritimes, Consignataires, Transitaires, personnel en charge des opérations douanières dans les entreprises

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé théorique
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux en groupes
- Plénières

#### DURÉE

3 jours

## CONTENU

### THÈME 1 : PRESENTATION GENERALE DU TRANSPORT AERIEN

Convention de Varsovie  
Convention de Montréal

### THÈME 2 : RESPONSABILITE CONTRACTUELLE

Contrat de transport aérien  
Responsabilité en cas de retard de vol  
Responsabilité en cas d'annulation de vol  
responsabilité en cas de surréservation

### THÈME 3 : REPARATION OU CAS DE LITIGE (INDEMNISATION DU VOYAGEUR)

### THÈME 4: INDEMNISATION EN MATIERE DE BAGAGES

Perte ou avarie de bagages à main  
Perte ou avarie de bagages enregistrés  
Réclamation (droit de réclamation auprès des transporteurs ou gestionnaires de l'aéroport)

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

Comprendre et maîtriser l'optimisation des opérations de transport aérien.

#### CIBLE

Entreprises d'import/Export, Agents maritimes, Consignataires, Transitaires, personnel en charge des opérations douanières et de voyage dans les entreprises

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé théorique
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux en groupes
- Plénières

#### DURÉE

3 jours

## CONTENU

## THÈME 1 : ABORDER LA NÉGOCIATION D'ACHAT

Négocier dans le processus d'achat  
Préparation de la négociation et entretien  
Cibler les objectifs de la négociation  
L'enjeu du rapport de force entre acheteur et vendeur  
Ce qu'il ne faut pas oublier

## THÈME 2 : LES OUTILS ET MÉTHODES DANS LE PROCESSUS D'ACHAT

Le diagnostic de départ  
L'argumentaire  
Privilégier un rapport win-win  
Le questionnement  
La reformulation

THÈME 3 : IDENTIFIER ET ADOPTER LES POSTURES ESSENTIELLES  
POUR RÉUSSIR VOTRE NÉGOCIATION D'ACHAT

Gérer les rapports de force  
Savoir doser vos ressources  
Adopter des modes de communication efficaces  
Ecoute et discernement  
Empathie et assertivité  
Instaurer un climat favorable et respectueux  
Gérer la relation avec le fournisseur en pensant à l'avenir

## OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les techniques de négociation achat.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Convaincre en développant les techniques adaptées
- Adopter et maîtriser les postures adéquates en situation de négociation achat

## CIBLE

Tous personnels impliqués dans le processus d'achat

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé
- Ateliers
- Etude de cas

## DURÉE

3 jours





## Efficacité de la fonction Assistante de Direction

---

### **EFA 1**

Organiser son activité de secrétaire

Durée : 3 jours

---

### **EFA 2**

Les basiques de la communication pour la fonction secrétariat

Durée : 2 jours

---

En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

## CONTENU

## THÈME 1 : LA SECRÉTAIRE ET LES CARACTÉRISTIQUES DE SON RÔLE

Définition  
Fonctions  
Carrière  
Spécialisations

## THÈME 2 : LA NÉGOCIATION D'ACHAT

Le mobilier  
Le matériel

## THÈME 3 : LE STOCKAGE

Les ordres de classement  
Les modes de classement  
L'archivage électronique  
La numérotation et référence du courrier

## THÈME 4 : L'ORGANISATION DES RÉUNIONS ET MANIFESTATIONS

## THÈME 5 : LA PRÉPARATION DES VOYAGES D'AFFAIRES

## OBJECTIF GENERAL

Gérer de manière parcimonieuse le temps ;  
Définir clairement vos activités.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Allier efficacité maximale à une fatigue minimale dans un cadre agréable
- Améliorer le confort de la station de travail pour augmenter la productivité
- Organiser de façon harmonieuse et efficace le déroulement de la réunion
- Décharger le responsable de tout souci matériel afin qu'il utilise au mieux le temps dont il dispose

## CIBLE

Assistante de direction, tout public.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Apports théoriques

## DURÉE

3 jours

## CONTENU

THÈME 1 : LE PROCESSUS DE COMMUNICATION

THÈME 2 : LA COMMUNICATION ÉCRITE EXTERNE

**La lettre commerciale**

Deux présentations de lettres

Les règles de fond à respecter (norme NF Z 11-001)

**La lettre administrative**

Comment se préparer à la rédaction administrative

Les caractères de la rédaction administrative

La lettre à la forme personnelle

La lettre entre services

Lettres à des personnalités et lettres courantes

**OBJECTIF GENERAL**

Améliorer la qualité rédactionnelle des outils ;  
Maîtriser les grands outils de la communication.

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Identifier les objectifs des messages professionnels
- Reconnaître des attitudes dans des situations de communication professionnelle
- Savoir écrire vite et bien
- Connaître la fonction et les caractéristiques de la lettre

**CIBLE**

Assistante de direction.

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Exercice d'application
- Ateliers
- Apports théoriques

**DURÉE**

2 jours



# Comptabilité-Finance Réglementation Sociale et Juridique Contrôle de Gestion

## COMPTABILITE

### CPB 1

Plan comptable CIPRES

Durée : 5 jours

### CPB 2

Cerner le fonctionnement et l'organisation comptable

Durée : 2 jours

### CPB 3

Se familiariser avec les écritures courantes et leur contrôle

Durée : 2 jours

### CPB 4

Evaluer et procéder aux écritures de clôture

Durée : 2 jours

## FINANCE

### FIN 1

Améliorer le fonctionnement de la fonction finance

Durée : 3 jours

### FIN 2

Finance pour non financiers

Durée : 2 jours

## REGLEMENTATION SOCIALE ET JURIDIQUE

### RSJ 1

Fiscalité et calcul des salaires au Gabon

Durée : 1 jour

### RSJ 2

Gestion et Contrôle des cotisations sociales

Durée : 1 jour

### RSJ 3

Notion sur la légalisation du travail au Gabon

Durée : 3 jours

### RSJ 4

Procédure d'emploi des travailleurs étrangers au Gabon

Durée : 2 jours

### RSJ 5

Gestion du recouvrement

Durée : 2 jours

### RSJ 6

Organisation judiciaire gabonaise

Durée : 3 jours

### RSJ 7

Optimiser votre gestion du contentieux juridique

Durée : 3 jours

### RSJ 8

Manager le risque pays par voie d'arbitrage

Durée : 2 jours

En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)



# Comptabilité-Finance Réglementation Sociale et Juridique Contrôle de Gestion (suite)

## REGLEMENTATION SOCIALE ET JURIDIQUE

### RSJ 9

Aspects pratiques de la réglementation du travail au Gabon

Durée : 2 jours

### RSJ 10

Rupture de contrat et traitement de la liquidation des droits légaux

Durée : 1 jour

## CONTROLE DE GESTION

### CDG 1

Initiation au contrôle de gestion

Durée : 5 jours

### CDG 2

Perfectionnement au contrôle de gestion

Durée : 5 jours

### CDG 3

La gestion budgétaire

Durée : 3 jours

### CDG 4

L'analyse et la maîtrise des coûts

Durée : 4 jours

### CDG 5

Elaboration de tableaux de bord et reporting

Durée : 3 jours

### CDG 6

Méthodes d'analyse des coûts et charges dans le domaine industriel

Durée : 3 jours

En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Etre capable de concevoir et de mettre en place un système de comptabilité conforme aux directives de la CIPRES.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Avoir une bonne connaissance de l'organisation, du fonctionnement et des objectifs poursuivis par la CIPRES
- Maitriser une comptabilité d'engagement des Organismes de Prévoyance Sociale
- Maitriser les éléments clés du plan comptable CIPRES
- Maitriser la nomenclature, la codification des comptes suivant le plan CIPRES
- Maitriser le contenu et le mécanisme de fonctionnement des comptes
- Maitriser les ratios prudentiels des Organismes de Prévoyance Sociale
- Maitriser l'analyse comparée du plan comptable actuel au plan comptable CIPRES
- Présenter des états financiers fiables selon le plan comptable CIPRES

### CIBLE

Le personnel du Budget et Contrôle de Gestion de l'Agence Comptable et tout public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Ateliers

### DURÉE

5 jours

### THÈME 1 : PRÉSENTATION DU CIPRES

Historique du CIPRES

Cadre juridique du CIPRES

Cadre institutionnel du CIPRES

#### Systeme comptable actuel

Présentation des différentes Gestions et leur codification

Limites du Plan comptable initial

Principales innovations apportées

### THÈME 2 : ORGANISATION DE LA COMPTABILITÉ DU CIPRES

Plan de comptes annotés du CIPRES

Classement et codification des comptes

Contenu et fonctionnement de comptes du CIPRES

Règles d'évaluation des éléments d'actif et de passif du CIPRES

#### Présentation des Etats financiers suivant le Plan comptable du CIPRES

Présentation du Bilan

Présentation du Compte de Résultat

Tableau des emplois et des ressources

Tableau de Correspondances Postes Etats financiers/Regroupement de comptes concernés

## CONTENU

## OBJECTIF GENERAL

Maîtriser le fonctionnement du système comptable OHADA.

## CIBLE

Comptables.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

## DURÉE

2 jours

## THÈME 1 : IDENTIFIER LE RÔLE DE LA COMPTABILITÉ DANS L'ENTREPRISE

Objectifs de la comptabilité

Traduction de l'activité économique de l'entreprise

Le bilan : patrimoine et dettes de l'entreprise

Le compte de résultat : la formation du résultat

L'annexe : les informations explicatives

Les principes comptables

Les obligations légales et fiscales

## THÈME 2 : UTILISER LES MÉCANISMES COMPTABLES

Le plan de comptes de l'entreprise en environnement OHADA

Le principe des écritures en partie double

La notion de débit/crédit

Les différentes classes de comptes

La classification des opérations : leur impact ou non sur le résultat

L'organisation de la comptabilité

Les pièces justificatives

Les imputations comptables

Le classement des pièces comptables

Les journaux auxiliaires

Les documents comptables : journal, grand-livre, balance

Exercice d'application : de la balance au compte de résultat et au bilan, établissement du lien entre les documents comptables.

# Se familiariser avec les écritures courantes et leur contrôle

## CONTENU

THÈME 1 : SCHÉMAS COMPTABLES DE BASE

THÈME 2 : FACTURES ET AVOIRS

THÈME 3 : ACQUISITION DES IMMOBILISATIONS

THÈME 4 : LA COMPTABILISATION ET LE SUIVI DE LA TVA

Fait générateur  
Exigibilité  
Déclaration CA3 de TVA

Exercice d'application : enregistrement de factures, régularisation d'écritures de TVA en fin de mois, remplissage d'un imprimé CA3.

THÈME 5 : LES OPÉRATIONS DE TRÉSORERIE

Chèques  
Virements  
Effets de commerce courants en environnement local  
Avances et acomptes

THÈME 6 : LES TITRES, PRÊTS ET EMPRUNTS

THÈME 7 : LES FRAIS DE PERSONNEL

Salaires et charges sociales  
Frais professionnels

THÈME 8 : ÉTUDE DE CAS : CENTRALISATION DES ÉCRITURES DE PAIE

THÈME 9 : LES IMPÔTS ET TAXES EN VIGUEUR AU GABON

THÈME 10 : LE CONTRÔLE COMPTABLE, CONTRÔLE DES COMPTES CLIENTS ET RAPPROCHEMENTS BANCAIRES

Exercice d'application : établissement d'un rapprochement bancaire avec le logiciel SAGE

### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser le fonctionnement du système comptable OHADA.

### CIBLE

Comptables.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

### DURÉE

2 jours



## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Maitriser le fonctionnement du système comptable OHADA.

### CIBLE

Comptables.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

### DURÉE

2 jours

#### THÈME 1 : IMMOBILISATIONS

Modes et plan d'amortissement  
Provisions pour dépréciation  
Plus et moins-values sur cessions d'immobilisations

#### THÈME 2 : ÉTUDE DE CAS : ANALYSE D'IMMOBILISATIONS

#### THÈME 3 : STOCKS

Inventaire physique  
Évaluations  
Provisions pour dépréciation

#### THÈME 4 : RÉGULARISATION DES COMPTES CLIENTS

Impayés  
Provisions

#### THÈME 5 : COMPTES DE RÉGULARISATION

Recherche de l'information  
Régularisation des charges et des produits  
Provisions pour risques et charges  
Dettes et créances en monnaie étrangère

#### THÈME 6 : EXERCICE D'APPLICATION : ÉCRITURES DE RÉGULARISATION

#### THÈME 7 : APPROCHE DE LA PARTICIPATION DES SALARIÉS

#### THÈME 8 : APERÇU DU CALCUL DE L'IS (PASSAGE DU RÉSULTAT COMPTABLE AU RÉSULTAT FISCAL)

Exercice d'application : montage du bilan et du compte de résultat à partir de la balance des comptes

## CONTENU

## THÈME 1 : LES MISSIONS DE LA FONCTION FINANCE

THÈME 2 : COMPRENDRE L'IMPACT DES ACTIVITÉS DE  
LA FONCTION FINANCE DANS LE FONCTIONNEMENT  
DES AUTRES UNITÉS DE L'ENTREPRISE

Contenu et fonctionnement de comptes du CIPRES

THÈME 3 : LES COMPÉTENCES TECHNIQUES À FAIRE  
VALOIR DANS LA FONCTION

Améliorer la performance de la fonction FINANCE

Contribuer à la stratégie financière de l'entreprise

Mettre en place un plan stratégique et opérationnel à court, moyen et long terme  
en réponse à la stratégie et à la vision de la hiérarchie

THÈME 4 : LES COMPÉTENCES MANAGÉRIALES  
À OBSERVER

Adapter les tableaux de bord à la stratégie de l'entreprise

Faire preuve de réactivité et être proactif

Rendre le langage des chiffres accessible aux autres unités de l'entreprise

Intégrer la dimension éthique dans la gestion au quotidien

## OBJECTIF GENERAL

Savoir utiliser les outils de la gestion et d'analyse financière ; Concevoir et gérer les missions de la fonction finance.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Comprendre les raisons et les attentes des plaintes des clients
- Fournir des solutions aux réclamations des clients

## CIBLE

Direction des finances, tout public.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas

## DURÉE

3 jours

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Comprendre les fondamentaux de la finance pour la prise de décision.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de la formation, les participants seront capables de développer les aptitudes suivantes

- Maîtriser la logique de construction du compte de résultat et du bilan
- Maîtriser les mécanismes financiers de l'entreprise
- Evaluer la santé financière de votre organisation rapidement par la lecture de tableaux financiers

### CIBLE

Toute personne intéressé par la problématique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Approche théoriques
- Exercices pratiques

### DURÉE

2 jours

### THÈME 1 : DÉCOUVRIR LES CONCEPTS CLÉS DE LA FINANCE

Rechercher les bonnes informations  
Comprendre le vocabulaire financier  
Trouver les informations et poser les bonnes questions  
Maîtriser les principes généraux de la comptabilité  
Se familiariser avec les documents comptables : le journal, le grand livre et la balance  
Maîtriser les mécanismes et les principes comptables  
L'importance de l'annexe

### THÈME 2 : SE FAMILIARISER AVEC UN BILAN

Présentation du bilan  
Le bilan : une photographie du patrimoine de l'entreprise  
La relation entre le bilan et le compte de résultat  
Lister les principaux postes du bilan  
Les postes de l'actif : l'actif immobilisé et circulant  
Les postes du passif : les capitaux propres, les dettes financières et les dettes d'exploitation

### THÈME 3 : MAÎTRISER LES PRINCIPES DU COMPTE DE RÉSULTAT

Présentation du compte de résultat  
Le compte de résultat : un baromètre de l'activité de l'entreprise  
Définir la notion de charges et de produits  
Acquérir une méthode de lecture  
Les informations à retirer du compte de résultat  
Analyser les différentes rubriques du compte de résultat  
Les charges et produits d'exploitation  
Les charges et produits financiers  
Les charges et les produits exceptionnels  
La constitution du résultat

### THÈME 4 : DÉCOUVRIR LES MÉCANISMES DU TABLEAU FINANCIER DES RESSOURCES ET DES EMPLOIS (TAFIRE)

Cerner l'utilité du TAFIRE  
Sa fonction  
Ses objectifs  
Analyser les liens avec le bilan et le compte de résultat  
Décrypter le contenu du TAFIRE  
Distinguer flux d'exploitation, d'investissement et de financement  
Les informations à en déduire sur le fonctionnement de l'entreprise

### Cas pratiques

Analyse de l'équilibre financier d'une entreprise à partir de son bilan  
Analyse de la rentabilité d'une entreprise à partir de son compte de résultat  
Etude détaillée d'un Tableau Financier de Ressources et d'Emplois (TAFIRE)

## CONTENU

### THÈME 1 : LE CADRE JURIDIQUE DE LA PAYE

Les sources du Droit  
La documentation sociale  
Etudes de cas et simulations

### THÈME 2 : ELÉMENTS DE LA RÉMUNÉRATION

Composantes de la rémunération  
Conséquences sur le bulletin de paye

### THÈME 3 : LES COTISATIONS SOCIALES ET PRÉLÈVEMENTS FISCAUX

Les cotisations sociales  
Les prélèvements fiscaux  
Les crédits d'impôts  
Les autres rémunérations des dirigeants  
Etudes de cas et simulations

#### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les règles de la fiscalité et de calcul des salaires au Gabon.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

Fournir aux stagiaires les outils leur permettant de :

- Connaître l'éventail des techniques de rémunération individuelles, ou collectives)
- Optimiser les coûts sociaux au profit d'une meilleure gestion des Ressources Humaines

#### CIBLE

Responsables et membres des services en charge des questions de rémunération.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

#### DURÉE

1 jour

## CONTENU

THÈME 1 : PRÉSENTATION DU DISPOSITIF LÉGAL  
EN MATIÈRE DE COTISATIONS SOCIALES

Dispositions législatives générales  
Obligations sociales de l'employeur  
Assiette de cotisations sociales  
Notions de tranches et de plafonds de cotisations sociales

Mesures nouvelles issues du Nouveau Code de Sécurité Sociale

THÈME 2 : MÉCANISMES DE CALCULS ET CONTRÔLES  
DES COTISATIONS SOCIALES

Mécanismes de calcul des cotisations sociales  
Calcul de la cotisation  
Calcul des impôts et taxes sur les salaires

Contrôles préventifs de contentieux sur les cotisations sociales  
Savoir lire et interpréter les données fournies par l'employeur  
Rapprochements comptables utiles  
Introduction au contrôle de gestion sociale  
Quelques astuces à la disposition du recouvreur

## OBJECTIF GENERAL

Prévenir les risques de contentieux par la maîtrise, l'analyse et la résolution des problèmes posés par la gestion courante des cotisations sociales.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Intégrer et appliquer les dispositions législatives les plus récente du code de Sécurité Sociale
- Maîtriser la gestion des assiettes de cotisation sociale
- Optimiser et fiabiliser le calcul des cotisations sociales
- Maîtriser les formules de calcul des plafonds, des tranches
- Interpréter des données comptables fournies par l'employeur et proposer des redressements.

## CIBLE

Tout public en charge des questions de contrôle ou de gestion des cotisations sociales.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Ateliers
- Grilles d'analyse

## DURÉE

1 jour



## CONTENU

### THÈME 1 : L'AUTORISATION D'EMPLOI

Constitution du dossier  
Dépôt et étude  
Délivrance

### THÈME 2 : LE CONTRAT DE TRAVAIL

Constitution du dossier  
Visa de conformité

### THÈME 3 : LA CARTE DE TRAVAILLEUR ETRANGER

Constitution du dossier  
Délivrance

### THÈME 4 : LE RENOUVELLEMENT

Constitution du dossier  
Dépôt et étude  
Délivrance

#### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser la procédure d'emploi des  
travailleurs étrangers au Gabon.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

Comprendre les spécificités qui ont trait à l'em-  
bauche des travailleurs étrangers au Gabon

#### CIBLE

Tout Public.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Présentation par diapositives
- Études de cas

#### DURÉE

1 jour

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les recours face aux impayés.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Maîtriser les techniques et procédures de recouvrement
- Maîtriser les procédures de sûretés judiciaires, de mise en demeure et de transaction

### CIBLE

Managers, Responsables recouvrement, toute personne désirant s'initier aux meilleures pratiques de la fonction recouvrement.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Ateliers

### DURÉE

2 jours

### THÈME 1 : RECouvreMENT À L'AMIABLE

Les mesures conservatoires  
 La prescription  
 La saisie conservatoire  
 Les sûretés judiciaires  
 Le recouvrement précontentieux  
 La mise en demeure  
 Avocats et huissiers  
 La transaction  
 Les procédures rapides  
 L'injonction de payer  
 Le référé-provision  
 Le recouvrement des chèques sans provision  
 Le protêt

### THÈME 2 : QUANT ET COMMENT UTILISER LES PROCÉDURES « AU FOND » ?

Les mesures conservatoires  
 L'opposition  
 Les saisies-arrêts  
 La saisie conservatoire générale  
 L'hypothèque judiciaire provisoire  
 Les principes généraux de la procédure civile  
 Le principe du conservatoire  
 La procédure accusatoire  
 Les voies de recours  
 La compétence  
 Le déroulement de la procédure  
 Comment préparer une affaire  
 La demande  
 Les supports (les preuves et le dossier)



## CONTENU

### THÈME 1 : PRÉSENTATION DU SYSTÈME JUDICIAIRE GABONAIS

Les juridictions de droit commun  
Les juridictions d'exception

### THÈME 2 : LES SAISINES DES JURIDICTIONS

Les saisines des juridictions de droit commun  
Les saisines des juridictions d'exception

### THÈME 3 : LES PROCÉDURES

Les procédures ordinaires  
Les procédures d'exception

#### OBJECTIF GENERAL

Maitriser le schéma de fonctionnement du système judiciaire gabonais.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Saisir la ou les juridictions qui gèrent le contentieux relevant de son activité
- Maitriser le ou les modes de saisine de ces juridictions
- Avoir recours aux procédures qui mettent en mouvement l'action de ces juridictions

#### CIBLE

Le personnel la Direction des Affaires Juridiques et tout public.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Ateliers

#### DURÉE

3 jours

## CONTENU

### THÈME 1 : COMPRENDRE LE CONTEXTE JURIDIQUE GABONAIS

Le fonctionnement institutionnel  
L'influence de certains acteurs du système

### THÈME 2 : ANALYSER ET COMPRENDRE LES PROCÉDURES JURIDIQUES USUELLES

Les procédures contentieuses  
Les procédures non contentieuses

### THÈME 3 : QUELLES SOLUTIONS JURIDIQUES PRÉCONISER EN CAS DE LENTEUR DANS LE TRAITEMENT DES PROCÉDURES ?

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Maîtriser les procédures juridiques et les dispositions OHADA
- Réduire l'incidence financière liée aux procédures juridiques

#### CIBLE

Cadres, dirigeants d'entreprise, Managers et Responsables juridiques.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches

#### DURÉE

3 jours

# Manager le risque pays par voie d'arbitrage

## CONTENU

### THÈME 1 : LE DOMAINE DE L'ARBITRAGE OHADA

Les critères d'arbitrabilité des litiges  
Les matières arbitrables

### THÈME 2 : LA CONVENTION D'ARBITRAGE

La clause compromissoire  
Le compromis d'arbitrage

### THÈME 3 : LES FORMES D'ARBITRAGE

L'arbitrage ad'hoc  
L'arbitrage institutionnel

### THÈME 4 : L'EXÉCUTION DE LA SENTENCE ARBITRALE

La sentence arbitrale  
L'exequatur de la sentence

### THÈME 5 : LES VOIES DE RECOURS

L'annulation de la sentence  
La tierce opposition  
La révision

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Initier les apprenants aux règles de l'arbitrage OHADA
- Comprendre l'intérêt du consensualisme dans le règlement des litiges

### CIBLE

Personnels du service achat, juridique, commerce international.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches

### DURÉE

2 jours

**CONTENU****THÈME 1 : LE SYSTÈME DE POINTAGE**

Pointage de présence  
Pointage horaire

**THÈME 2 : LA DÉTERMINATION DES HEURES SUPPLÉMENTAIRES**

La durée hebdomadaire  
Les heures supplémentaires  
L'autorisation administrative

**THÈME 3 : LE PAIEMENT DES HEURES SUPPLÉMENTAIRES**

Les taux applicables  
La répartition des heures

**THÈME 4 : LES ACCIDENTS DE TRAVAIL**

Définition de l'accident de travail  
Définition de l'accident de trajet

**THÈME 5 : LA FICHE DE DÉCLARATION**

Remplissage  
Délais de transmission

**OBJECTIF GENERAL**

Maîtriser les aspects pratiques de la réglementation du travail au Gabon.

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- Mieux comprendre la réglementation du travail au Gabon
- Connaître toutes règles ayant trait au travail au Gabon

**CIBLE**

Tout public.

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Présentation par diapositive
- Études de cas

**DURÉE**

2 jours

## CONTENU

THÈME 1 : SOURCES JURIDIQUES DE LA RUPTURE  
DE CONTRAT

Le contrat de travail  
Le Code du travail  
Les sources conventionnelles

THÈME 2 : LES DIFFÉRENTS TYPES DE RUPTURES  
DE TRAVAIL ET DROITS LÉGAUX ASSORTIS

La démission  
Le licenciement  
Le départ en retraite  
Le départ négocié

THÈME 3 : LE TRAITEMENT DE LA LIQUIDATION DES  
DROITS LÉGAUX INHÉRENTS À LA RUPTURE DE CONTRAT

## Liquidation du préavis

## Liquidation des indemnités et droits sociaux :

En cas de démission  
En cas de licenciement personnel  
En cas de licenciement collectif

## Le départ à la retraite

Les transactions  
Les indemnités et droits sociaux

## OBJECTIF GENERAL

Maitriser la législation en matière de rupture contractuelle et le calcul des droits du salarié.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Reconnaître les formes de rupture de contrat
- Maitriser les procédures à appliquer en cas de rupture de contrat salarié
- Prendre les dispositions adaptées en cas de rupture de contrat salarié
- Maitriser parfaitement le calcul des droits y relatifs

## CIBLE

Tout public.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Ateliers

## DURÉE

1 jour

## CONTENU

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

Amener les participants à comprendre les fondements de l'analyse des coûts et des budgets pour saisir la manière de les utiliser afin, éventuellement, de mettre ces outils de pilotage de la performance, en place dans leurs entreprises.

### CIBLE

Cadres d'entreprises : ingénieurs, responsables, gestionnaires de projets, toute personne ayant des bases en comptabilité et voulant approfondir ses connaissances dans le domaine du contrôle de gestion. Toute personne désirant comprendre les mécanismes fondamentaux du contrôle de gestion.

### DURÉE

5 jours

### THÈME 1 : DÉFINITION DU CONTRÔLE DE GESTION

Qu'est-ce que le contrôle de gestion ?

Le périmètre du contrôle de gestion dans l'entreprise

Les acteurs du contrôle de gestion

La place du système d'information dans la sphère du contrôle de gestion ou le système d'information décisionnel

La démarche de pilotage

### THÈME 2 : LES PRINCIPES ET CONCEPTS DE LA COMPTABILITÉ ANALYTIQUE

Place de l'analyse des coûts dans le système comptable de l'entreprise

La relation entre comptabilité générale et comptabilité analytique

Classification des charges: directes / indirectes / variables / fixes

Définition de la notion de coût

Les composantes des coûts

Les caractéristiques d'un coût

La problématique de la méthode de calcul

### THÈME 3 : MESURE DES COÛTS ET EVALUATION DES PERFORMANCES (LA MÉTHODE DES COÛTS COMPLETS)

Principe de la méthode

La ventilation entre charges directes et charges indirectes

Choix des unités d'oeuvre (UE)

Le traitement des charges indirectes

Exercices pratiques pour mettre en évidence les avantages et limites de la méthode

## CONTENU

**THÈME 4 : MESURE DES COÛTS ET EVALUATION DES  
PERFORMANCES : LA MÉTHODE DES COÛTS PARTIELS**

La méthode des coûts variables : mise en oeuvre du direct Costing

L'imputation rationnelle des charges fixes

Le coût marginal

Exercices pratiques pour mettre en évidence les avantages et limites de la méthode

**THÈME 5 : MESURE DES COÛTS ET EVALUATION DES  
PERFORMANCES : LA MÉTHODE ABC (ACTIVITY BASED COSTING)**

Les principes de la méthode ABC

Notion d'activité, de processus et d'inducteurs

Démarche de calcul d'un coût ABC

Exercices pratiques pour mettre en évidence les avantages et limites de la méthode

**THÈME 6 : PRÉVISION ET CONTRÔLE BUDGÉTAIRE**

La méthode des standards

L'élaboration des Budgets

L'analyse des écarts

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

Amener les participants à comprendre les fondements de l'analyse des coûts et des budgets pour saisir la manière de les utiliser afin, éventuellement, de mettre ces outils de pilotage de la performance, en place dans leurs entreprises.

**CIBLE**

Cadres d'entreprises : ingénieurs, responsables, gestionnaires de projets, toute personne ayant des bases en comptabilité et voulant approfondir ses connaissances dans le domaine du contrôle de gestion. Toute personne désirant comprendre les mécanismes fondamentaux du contrôle de gestion.

**DURÉE**

5 jours

## CONTENU

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Comprendre les enjeux de la gestion des performances
- Être force de proposition auprès des décideurs opérationnels : réduction des coûts, création de valeur...
- Savoir prioriser les processus opérationnels selon les objectifs stratégiques et perfectionner les compétences dans l'utilisation de la gestion pour la prise de décision

## CIBLE

Responsables ayant des fonctions de contrôle de gestion et/ou de planification.  
Responsables d'unités opérationnelles,  
Managers impliqués dans la mise en oeuvre d'un système de pilotage.

## DURÉE

5 jours

## THÈME 1 : DÉFINIR LE CONTRÔLE DE GESTION DANS L'ORGANISATION

Diagnostic stratégique de l'organisation (analyse SWOT)  
Positionner la mission du contrôle dans l'organisation  
Le contrôle de gestion : courroie de transmission entre la stratégie et l'exploitation

## THÈME 2 : RAPPEL DE LA NOTION DE COÛT ET DES DIFFÉRENTES MÉTHODES DE CALCUL

## Les méthodes des coûts complets :

La méthode des coefficients  
La méthode des centres d'analyse  
La méthode ABC

## Les méthodes des coûts partiels :

L'imputation rationnelle des coûts fixes  
Le Direct Costing

## THÈME 3 : LE CONTRÔLE BUDGÉTAIRE

Les différentes étapes du contrôle  
Notions de budget flexible et actualisation budgétaire  
Les écarts sur achats, sur coûts et sur ventes  
L'analyse des écarts en écarts, volume et prix

## THÈME 4 : CHOIX DE LA MÉTHODE LA PLUS APPROPRIÉE POUR LE CALCUL DES COÛTS

Adapter son système de gestion à son environnement interne et externe  
Mettre en oeuvre le pilotage stratégique : L'alignement des objectifs et des plans d'actions Construire le tableau de bord prospectif

## THÈME 5 : ÉLABORER LE TABLEAU DE BORD

Principes généraux  
La collecte des informations et la détermination des indicateurs de performance et de pilotage  
En faire un support de communication avec le reste de l'entreprise

## THÈME 6 : LES OUTILS INFORMATIQUES

Initiation aux ERP et progiciels intégrés les plus utilisés



## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les éléments de la gestion budgétaire en liaison avec la planification et la stratégie des entreprises.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Faire de la gestion prévisionnelle, du suivi et du contrôle budgétaire
- Analyser les écarts budgétaires

### CIBLE

Gestionnaire de budget et/ou de la budgétisation, Managers, Directeurs & chefs d'entreprises.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etudes de cas

### DURÉE

3 jours

### THÈME 1 : INTRODUCTION A L'ETUDE BUDGETAIRE

Notions de budget, l'objet de la gestion budgétaire et les outils de la gestion budgétaire

Atelier 1 : L'implémentation une gestion budgétaire dans l'entreprise

### THÈME 2 : LA PROCEDURE BUDGETAIRE

Planification budgétaire, l'hierarchisation & l'interdépendance des budgets, les techniques d'élaboration des budgets, la gestion des négociations et des conflits dans la planification

Atelier 2 : L'organisation d'une procédure budgétaire dans l'entreprise

### THÈME 3 : LA GESTION PREVISIONNELLE

Techniques de prévision des ventes, de la production, des approvisionnements, des investissements, de trésorerie, du compte de résultat et du bilan prévisionnel

Atelier 3 : Le pilotage de la gestion prévisionnelle dans l'entreprise

### THÈME 4 : LE SUIVI ET LE CONTROLE BUDGETAIRE

Techniques de suivi et de contrôle budgétaire

Atelier 4 : Le pilotage du suivi et du contrôle budgétaire

## CONTENU

## OBJECTIF GENERAL

Maîtriser l'analyse des coûts pour des prises de décisions stratégiques et opérationnelles dans l'entreprise.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Utiliser une méthode de calcul pour déterminer les coûts
- Faire une analyse à partir du calcul des coûts
- Utiliser cette analyse pour le pilotage de la stratégie

## CIBLE

Gestionnaires des centres de coûts, Managers, Directeurs & chefs d'entreprises.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Esposé oral
- Etudes de cas

## DURÉE

4 jours

## THÈME 1 : INTRODUCTION A L'ANALYSE DES COUTS

Notions de coûts, de charges, la logique de la formation des coûts & l'utilité de l'analyse des coûts.

Atelier 1 : Simulation (cas d'entreprise commerciale et industrielle).

## THÈME 2 : LA METHODE DES COUTS COMPLETS

Centres d'analyse des coûts, les coûts variables et spécifiques, l'imputation rationnelle des charges fixes, la problématique des stocks et encours, la détermination des coûts complets.

Atelier 2 : Simulation (cas d'entreprise commerciale et industrielle).

## THÈME 3 : LA METHODE ABC

Principes de la méthode, les notions d'inducteurs et la démarche de calcul, l'intérêt et les limites de la méthode.

Atelier 3 : Simulation (cas d'entreprise commerciale et industrielle).

## THÈME 4 : LA METHODE DU COUT STANDART, MARGINAL, DIFFERENTIEL, DES COUTS SPECIFIQUES &amp; CIBLES

Principes des différentes méthodes, les notions et les démarches de calcul, l'intérêt et les limites des différentes méthodes.

Atelier 4 : Simulation (cas d'entreprise commerciale et industrielle).

## THÈME 5 : L'ANALYSE DES COUTS

Analyse du seuil de rentabilité et du risque d'exploitation, l'analyse des écarts de coûts, des coûts cachés, contrôlables, déterminés, irréversibles, les prix de cession interne...

Atelier 5 : Simulation (cas d'entreprise commerciale et industrielle).

## CONTENU

## OBJECTIF GENERAL

Maitriser l'élaboration et l'utilisation d'un tableau de bord, nécessaire à la prise de décision rapide, pour un pilotage optimum de la stratégie.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Identifier et lire les indicateurs importants pour le pilotage de la stratégie
- Elaborer un tableau de bord utile à l'exploitation de l'entreprise
- Faire les remontées d'informations nécessaires à la prise de décision appropriée.

## CIBLE

Responsables de fonction contrôle de gestion et des centres de prise de décision, managers, directeurs, chefs d'entreprise et tout public.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Ateliers

## DURÉE

3 jours

## THÈME 1 : DÉFINITION ET PRINCIPES DE CONCEPTION D'UN TABLEAU DE BORD

Contenu synoptique et indicateurs d'un tableau de bord  
La cohérence de la définition d'un tableau de bord  
Les principes de conception d'un TB avec l'organigramme  
La lecture des indicateurs clés et la transmission des informations

Atelier 1 : l'alimentation en informations pour une prise de décision rapide.

## THÈME 2 : LES MÉTHODES DE CONSTRUCTION D'UN TABLEAU DE BORD

Le choix des indicateurs pertinents  
Les différentes méthodes de construction de TB financier, TB prospectif... avec Microsoft Excel

Atelier 2 : Les différences entre un TB financier et un TB prospectif dans la prise de décision.

## THÈME 3 : LA REMONTÉE D'INFORMATION OU LE REPORTING

Les différents niveaux de remontée  
Les objectifs de la remontée rapide des informations  
Les différents types de reporting

Atelier 3 : Simulations, retard de prise de décisions, analyse des problèmes causés et proposition d'un bon reporting.

## THÈME 4 : FAIRE VIVRE LE TABLEAU DE BORD

Faire adhérer l'ensemble des collaborateurs au modèle de pilotage  
Faire piloter les actions par des collaborateurs responsables de centres d'activités  
Communiquer et faire circuler les indicateurs

**CONTENU****THÈME 1 : DISTINGUER LES CHARGES**

Charges directes  
Charges indirectes

**THÈME 2 : ELABORER LE TABLEAU DE RÉPARTITION  
DES CHARGES INDIRECTES**

Centres auxiliaires  
Centres principaux  
Répartition primaire  
Répartition secondaire

**THÈME 3 : CALCULER LES COÛTS**

Coûts d'achats  
Coûts de production  
Coûts de distribution  
Coûts de revient

**THÈME 4 : CALCULER LE RÉSULTAT ANALYTIQUE****OBJECTIF GENERAL**

Au terme de la formation, les participants devraient être en mesure d'opérer une classification des coûts et d'évaluer les coûts.

**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

De manière spécifique, il s'agira pour les participants de :

- Faire distinction entre charges directes et charges indirectes
- Etablir le tableau de répartition des charges indirectes
- Calculer les principaux coûts : coût d'achats, coûts de production, coûts de distribution, coût de revient
- Procéder à un inventaire permanent des stocks
- Déterminer le résultat analytique

**CIBLE**

Responsables de fonction contrôle de gestion et des centres de prise de décision, managers, directeurs, chefs d'entreprise et tout public.

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Ateliers

**DURÉE**

3 jours



# Qualité-Hygiène Sécurité-Environnement

<b>QSH 1</b> Identifier les dangers et évaluer les risques professionnels	Durée : 4 jours
<b>QSH 2</b> Analyse et gestion des accidents du travail	Durée : 4 jours
<b>QSH 3</b> Conduite défensive	Durée : 4 jours
<b>QSH 4</b> Prévention et secours civique (PSC)	Durée : 2 jours
<b>QSH 5</b> Equipier de première intervention	Durée : 1 jour
<b>QSH 6</b> Hygiène et Sécurité au Travail (HST)	Durée : 1 jour
<b>QSH 7</b> Sauveteur secourisme du travail (SST)	Durée : 3 jours
<b>QSH 9</b> Animer et gérer l'hygiène de santé et sécurité : indicateurs et tableaux de bord, outils de résolution des problèmes	Durée : 4 jours
<b>QSH 9</b> Déployer un système de management de la santé et de la sécurité	Durée : 4 jours
<b>QSH 10</b> Gestion de la filière de traitement des déchets d'activités de soins à risques	Durée : 3 jours
<b>QSH 11</b> Arrimage des charges	Durée : 1 jour
<b>QSH 12</b> Elingage	Durée : 1 jour
<b>QSH 13</b> Montage et utilisation d'un échafaudage	Durée : 2 jours
<b>QSH 14</b> Réception conformité échafaudage	Durée : 1 jour
<b>QSH 15</b> Vérification Echafaudage	Durée : 1 jour
<b>QSH 16</b> Travail en hauteur	Durée : 1 jour

En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

## Identifier les dangers et évaluer les risques professionnels

### CONTENU

#### THÈME 1 : APPROCHE CONCEPTUELLE

Les enjeux de l'évaluation des risques SST  
Coût des risques professionnels  
Inventaire des unités de travail  
Identification des risques professionnels ou SST  
Le programme SST  
Les solutions correctives et préventives

#### THÈME 2 : APPROCHE OPÉRATIONNELLE

La relation entre le risque et le danger  
Analyse des activités critiques  
Importance et objectifs de l'évaluation des risques  
Mesure de l'impact des dangers et mesures de prévention  
Méthode et outils d'évaluation  
Classification et hiérarchisation des risques professionnels ou SST  
Le Rapport d'évaluation des risques professionnels ou SST

#### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser la méthodologie nécessaire à l'identification du danger et à la gestion du risque.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Identifier les dangers associés aux activités professionnelles
- Appliquer les techniques de recherche de cause
- Identifier les risques afférents
- Proposer des mesures de prévention s'intégrant parfaitement à la situation

#### CIBLE

Tout public.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Ateliers
- Outils et fiches personnalisables
- Check-list et questionnaires
- Référentiels
- Grilles d'analyse
- Laboratoire

#### DURÉE

4 jours

## CONTENU

## THÈME 1 : GESTION DES ACCIDENTS

Définition des notions de base  
 Mécanisme de l'accident  
 Matrice de sévérité  
 Organisation et responsabilités  
 Etude de cas

THÈME 2 : ANALYSE DES ACCIDENTS SELON LA MÉTHODE  
DE L'ARBRE DES CAUSES

Place de l'arbre des causes dans une Politique de prévention  
 Une méthode d'analyse des accidents de travail  
 Pourquoi analyser les accidents / incidents  
 Quand et qui participe à l'analyse ?  
 Construction d'un arbre des causes  
 L'exploitation des résultats  
 Les démarches de progrès en HSE

## OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les stratégies de gestion d'un accident de travail.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Préparer et piloter une mission d'évaluation des risques professionnels en général et d'accident de travail en particulier
- Identifier les causes d'un accident de travail et de proposer les solutions
- Identifier, inventorier, décrire, classer et hiérarchiser les risques professionnels en général et d'accident de travail en particulier
- Proposer des mesures de prévention s'intégrant parfaitement à la situation
- Définir et piloter un programme SST
- Proposer des améliorations du système ergonomique

## CIBLE

Le personnel en charge de la prévention des risques.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Ateliers
- Outils et fiches personnalisables
- Check-list et questionnaires
- Référentiels
- Grilles d'analyse/Laboratoire

## DURÉE

4 jours

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

S'imprégner des nouvelles données dans le transport du personnel.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable :

- D'avoir un aperçu général sur les dispositions du transport du personnel
- De développer un contact facile avec les passagers
- De maîtriser la conduite des poids lourds avec ou sans passagers
- De maîtriser les attitudes à adopter face aux attaques personnelles
- De maîtriser les interdits dans la conduite du personnel
- De veiller à son accoutrement, son comportement pour mieux représenter l'entreprise
- De maîtriser l'équipement des véhicules, documents à bord, les obligations particulières du conducteur
- De maîtriser les gestes de premier secours en cas d'accident

### CIBLE

Le personnel des parcs automobiles.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Ateliers

### DURÉE

4 jours

MODULE I : Eléments techniques du transport du personnel

#### THÈME 1 : GÉNÉRALITÉS

Rappel des notions élémentaires du Code de la Route  
La catégorisation des permis de conduire  
Equipements et documents réglementaires

#### THÈME 2 : LA CONDUITE PRÉVENTIVE

La responsabilité du conducteur  
Le conducteur et son environnement

#### THÈME 3 : LES ENGAGEMENTS DU CONDUCTEUR

#### THÈME 4 : L'ÉPREUVE PRATIQUE

MODULE II : Aspects comportementaux du transport du personnel

#### THÈME 1 : LA FONCTION CHAUFFEUR DU PERSONNEL (DIFFICULTÉS ET STRESS Y ASSOCIÉES)

#### THÈME 2 : L'AMBIANCE DANS VOTRE VÉHICULE ET LES RÉACTIONS DU PASSAGER

#### THÈME 3 : ANALYSER CE QUE LE PASSAGER RESSENT

#### THÈME 4 : CARACTÉRISTIQUES DE LA QUALITÉ DE VOTRE STYLE D'ACCUEIL

#### THÈME 5 : BIEN ACCUEILLIR VOS PASSAGERS

#### THÈME 6 : ADOPTER UNE ATTITUDE POSITIVE, GÉRER LES CONFLITS ET L'AGRESSIVITÉ DU PASSAGER



## CONTENU

## THÈME 1 : LA PROTECTION

## THÈME 2 : L'ALERTE

## THÈME 3 : LA VICTIME S'ÉTOUFFE

La désobstruction des voies aériennes chez l'adulte  
La désobstruction des voies aériennes chez le nourrisson  
L'obstruction partielle des voies aériennes

## THÈME 4 : LA VICTIME SAIGNE ABONDAMMENT

La compression locale  
La pose du garot  
Le saignement par le nez, la bouche ou autre  
Cas concret de synthèse

## THÈME 5 : LA VICTIME EST INCONSCIENTE

## THÈME 6 : LA VICTIME NE RESPIRE PAS

La RCP et le principe d'utilisation du DEA  
La RCP chez l'enfant et le nourrisson  
Cas concrets de synthèse

## THÈME 7 : LA VICTIME SE PLAINT APRÈS UN TRAUMATISME

La plaie grave  
La plaie simple  
La brûlure  
Les brûlures particulières  
Le traumatisme du dos, du cou et/ou de la tête  
Le traumatisme du membre  
Cas concret de synthèse

## OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les réactions et réflexes à observer en cas d'accidents en situation de travail ou dans la vie quotidienne.

## CIBLE

Tout public.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches

## DURÉE

2 jours

## CONTENU

## THÈME 1 : NOTIONS THÉORIQUES

Prévenir les occupants de la présence d'un début d'incendie dans l'entreprise : l'alarme  
Etude du feu: quelles peuvent être ses origines? Comment peut-il se propager?  
Comment peut-on l'éteindre?  
Apprendre à limiter les dangers liés à l'incendie

## THÈME 2 : NOTIONS PRATIQUES

Maîtriser un feu d'huile de friture (cuisine)  
Maîtriser une fuite de gaz enflammée  
Obturer une fuite de gaz non enflammée  
Eteindre un début de feu d'hydrocarbure et des liquides inflammables  
Appréhender un feu de bois  
Supprimer le feu d'origine électrique

## OBJECTIF GENERAL

Maîtriser un début d'incendie au sein de l'entreprise et mettre les occupants à l'abri de ses effets.

## CIBLE

Tout personnel impliqué dans l'organisation de l'intervention en cas d'incendie.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Présentation par diapositives
- Etude de cas

## DURÉE

1 jour

## CONTENU

## THÈME 1 : HYGIÈNE

Hygiène individuelle (personnel et matériel)  
Hygiène collective  
Hygiène de l'environnement

## THÈME 2 : SÉCURITÉ

Les différents équipements de protection individuelle adaptée à la mission confiée  
Prendre les mesures de protection pour éviter la transmission des maladies et des infections  
Intervenir en cas d'accidents de travail en assurant sa propre sécurité, celle de la victime et des tiers  
Dégager en urgence une personne de la zone de danger en toute sécurité  
Les gestes ergonomiques

## OBJECTIF GENERAL

Sensibiliser et informer à l'hygiène et sécurité des personnels pour prévenir les maladies et accidents de travail.

## CIBLE

Tout public.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches

## DURÉE

1 jour

## CONTENU

THÈME 1 : LE SAUVETAGE-SECOURISME DU TRAVAIL

THÈME 2 : RECHERCHER LES DANGERS PERSISTANTS POUR PROTÉGER

THÈME 3 : EXAMINER LA VICTIME

THÈME 4 : ALERTER OU FAIRE ALERTER

THÈME 5 : LA VICTIME S'ÉTOUFFE

THÈME 6 : LA VICTIME SAIGNE ABONDAMMENT

THÈME 7 : LA VICTIME NE RÉPOND PAS, ELLE RESPIRE

THÈME 8 : LA VICTIME NE RÉPOND PAS, ELLE NE RESPIRE PAS

THÈME 9 : LA VICTIME RÉPOND, ELLE SE PLAINT DE SENSATIONS  
PÉNIBLES ET/OU PRÉSENTE DES SIGNES ANORMAUXTHÈME 10 : LA VICTIME RÉPOND, ELLE PRÉSENTE UNE PLAIE QUI NE  
SAIGNE PAS ABONDAMMENT

THÈME 11 : LA VICTIME RÉPOND, ELLE PRÉSENTE UNE BRÛLURE

THÈME 12 : LA VICTIME RÉPOND, ELLE PRÉSENTE UNE DOULEUR QUI  
EMPÊCHE CERTAINS MOUVEMENTS (TRAUMATISMES)**OBJECTIF GENERAL**

Acquérir les connaissances nécessaires à la bonne exécution des gestes de premier secours et la prise en charge d'une victime au sein de l'entreprise en attendant les secours spécialisés.

**CIBLE**

Tout public.

**STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE**

- Présentation par diapositives
- Pratiques
- Mise en situation

**DURÉE**

3 jours

## CONTENU

### THÈME 1 : SST : CONCEPT, ENJEUX

### THÈME 2 : LA PLANIFICATION DES ACTIONS DE PRÉVENTION

La veille réglementaire  
La prévision des ressources

### THÈME 3 : LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE SST

Le dialogue social sur la SST  
La communication sur la SST  
La formation sur la SST  
Les outils et méthodes

### THÈME 4 : LA MESURE DE LA PERFORMANCE, LES CONTRÔLES ET ACTIONS CORRECTIVES

L'analyse des risques SST : Accident de Travail et Maladies Professionnelles, etc.  
Les audits SST  
Les indicateurs et Tableaux de Bord QHSE

### THÈME 5 : L'AMÉLIORATION CONTINUE DU SYSTÈME SST

Les revues de direction  
Les méthodes et Outils de Résolution des Problèmes

#### OBJECTIF GENERAL

Résoudre les problèmes et améliorer les performances du système.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Identifier les indicateurs d'un système de santé, d'hygiène et de sécurité
- Elaborer un tableau de bord permettant de piloter le système qualité hygiène et environnement
- Améliorer de façon continue les méthodes et outils appropriés de résolution de problème en rapport avec l'analyse des risques professionnels : arbre des causes, AMDEC, HACCP, QQQQCP, autres
- Promouvoir la qualité, la sécurité, l'environnement au quotidien dans l'entreprise

#### CIBLE

Tous personnels concernés par les problématiques de santé et sécurité au travail

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Outils, maquettes et fiches (arbre des causes, AMDEC, HACCP, QQQQCP, etc.) personnalisables
- Applications informatiques
- Check-list et questionnaires OHSAS, ILO et MASE
- Référentiels OHSAS, ILO et MASE
- Grilles d'analyse OHSAS, ILO et MASE

#### DURÉE

4 jours

# Déployer un système de management de la santé et de la sécurité

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Optimiser les connaissances techniques et maîtriser les fondamentaux en matière de prévention en :

- Découvrant un système de management intégré (SMI) qualité, sécurité, environnement (QSE) et son contenu, ses principes, ses exigences, ses enjeux
- Se familiarisant avec la démarche système intégré, l'approche processus, la terminologie
- QSE, l'amélioration continue, les outils pour obtenir la certification QSE

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Maîtriser les bases de sécurité et de santé au travail : danger, risques, incidents, évaluation des risques
- Maîtriser les outils et méthodes en rapport avec l'analyse des risques professionnels : Arbre de causes, AMDEC, HACCP, QOQCP, autres
- Connaître les référentiels OHSAS ; ILO, MASE
- Piloter un système de management de la santé et de la sécurité au travail

### CIBLE

Tous personnels concernés par les problématiques de sécurité et santé au travail

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Check-list et questionnaires OHSAS, ILO et MASE
- Référentiels OHSAS, ILO et MASE

### DURÉE

4 jours

### THÈME 1 : LES POINTS IMPORTANTS ET INCONTOURNABLES D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ

Démarche système intégré (concepts communs, avantages)  
Référentiels  
Approche processus (définitions, types processus, cartographie)  
Exigences du SMI (organisation, exigences légales, documentation)  
Responsabilité de la direction (engagements, revue de direction)  
Management des ressources  
Réalisation du produit (planification, maîtrise opérationnelle, situations d'urgence)  
Mesures, analyse et amélioration (audits, non-conformités, actions correctives et préventives)

### THÈME 2 : PRÉSENTATION DU MENU

Démarche système intégré  
Historique  
Concepts communs  
Principes, avantages, démarche  
Normes et définitions  
Normes  
Définitions  
Approche processus  
Processus  
Cartographie des processus  
Approche processus  
Exigences du SMI  
Exigences générales  
Exigences légales et autres  
Documentation  
Responsabilité de la direction  
Engagements  
Revue de direction  
Management des ressources  
Réalisation du produit  
Planification  
Parties prenantes  
Conception et développement  
Achats  
Production et maîtrise opérationnelle  
Surveillance et mesure  
Situations d'urgence  
Mesure, analyse et amélioration  
Généralités  
Audit interne  
Non-conformité, incident, accident  
Analyse des données  
Amélioration

# Gestion de la filière de traitement des déchets d'activités de soins à risques

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Assurer la gestion des déchets sans mettre en danger la santé humaine et sans nuire à l'environnement.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Mesurer et assurer la bonne gestion des déchets hospitaliers, de leurs identification à leur élimination
- Garantir une gestion plus sûre des déchets générés dans les structures sanitaires
- Améliorer les conditions d'hygiène dans les structures sanitaires ;
- Proposer des solutions de traitements et de valorisation des déchets
- Animer et encadrer des équipes professionnelles
- Initier des projets aux principaux référentiels de SME et SQE ; aux enjeux de la qualité, de la sécurité, de la communication en entreprise, aux principes de développement durable et du respect de l'environnement.

### CIBLE

Tous personnels concernés par la problématique de la santé au travail.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Check-list et questionnaires OHSAS, ILO et MASE
- Référentiels OHSAS, ILO et MASE

### DURÉE

3 jours

### THÈME 1 : DÉFINIR LES CATÉGORIES DE DÉCHETS

Différencier l'origine et la nature des déchets : déchets d'activité de soins à risque, déchets de soin solides, pièces anatomiques, déchets à risques chimiques, toxiques et radioactifs

Appréhender les risques associés aux différents déchets

Identifier les principaux textes réglementaires : Code de l'environnement, Code de la santé publique, circulaires...

Définir les responsables de leur élimination

### THÈME 2 : IDENTIFIER LES PRINCIPES DE GESTION ET LES FILIÈRES D'ÉLIMINATION

Les acteurs internes et externes de l'élimination des déchets

Définir les critères de choix des solutions de collecte, tri, élimination : réglementation et normes, quantité, qualité, structures disponibles, coûts, délais à respecter

**NB : Exercice d'application : classification des déchets selon le Code de l'environnement à partir d'exemples d'activités Gérer les déchets d'activités de soins à risques infectieux DASRI**

### THÈME 3 : DÉFINIR LES DÉCHETS À RISQUE INFECTIEUX

Classification par nature et par origine

Identifier les caractéristiques d'un système de tri efficace et fiable

### THÈME 4 : IDENTIFIER LES OPÉRATIONS EN AMONT DE L'ÉLIMINATION

Choisir et utiliser correctement les conditionnements

Choisir et utiliser correctement les conditionnements et les emballages : s'adapter à la nature des déchets, se référer aux prescriptions réglementaires et normatives, prendre les précautions particulières à certains déchets  
Mettre en œuvre le circuit de collecte interne : choisir les équipements, organiser l'évacuation des déchets, définir le local d'entreposage intermédiaire et l'entreposage centralisé, appliquer les bonnes pratiques d'entretien

**NB : Exercice d'application : solutions de gestion de déchets selon différentes catégories**

# Gestion de la filière de traitement des déchets d'activités de soins à risques (suite)

## CONTENU

### OBJECTIF GENERAL

Assurer la gestion des déchets sans mettre en danger la santé humaine et sans nuire à l'environnement.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Mesurer et assurer la bonne gestion des déchets hospitaliers, de leurs identification à leur élimination
- Garantir une gestion plus sûre des déchets générés dans les structures sanitaires
- Améliorer les conditions d'hygiène dans les structures sanitaires ;
- Proposer des solutions de traitements et de valorisation des déchets
- Animer et encadrer des équipes professionnelles
- Initier des projets aux principaux référentiels de SME et SQE ; aux enjeux de la qualité, de la sécurité, de la communication en entreprise, aux principes de développement durable et du respect de l'environnement.

### CIBLE

Tous personnels concernés par la problématique de la santé au travail.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Check-list et questionnaires OHSAS, ILO et MASE
- Référentiels OHSAS, ILO et MASE

### DURÉE

3 jours

### THÈME 5 : MAÎTRISER LES OBLIGATIONS DE SUIVI DES FILIÈRES D'ÉLIMINATION

Respecter les dispositions relatives au transport des déchets : exemple de l'accord européen ADR, les prescriptions et caractéristiques des emballages et récipients, le rôle du conseiller à la sécurité

Se conformer aux obligations de suivi : le bordereau de suivi, la convention entre producteurs et tiers en charge de l'élimination, les délais à respecter pour l'élimination des déchets

### THÈME 6 : APPRÉHENDER LES SOLUTIONS DE TRAITEMENT

Prétraitement par désinfection : identifier les déchets pouvant être prétraités, l'intérêt et les contraintes de cette étape, les modalités pratiques de mise en œuvre...

Incinérer les déchets : modalités pratiques et techniques, avantages et inconvénients pour le producteur

### THÈME 7 : MAÎTRISER LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE

Identifier les catégories de déchets selon le Code de l'Environnement  
Les producteurs/détenteurs concernés, la notion de seuil de production

### THÈME 8 : METTRE EN PLACE LA COLLECTE ET LA VALORISATION

Identifier les enjeux de la valorisation, les filières et les acteurs

Définir et mettre en place le tri et le stockage avant collecte

La gestion des biodéchets conditionnés

Intégrer les procédures de contrôle et les risques en cas d'infraction



## CONTENU

THÈME 1 : LÉGISLATION ET RESPONSABILITÉS

THÈME 2 : QUELQUES LOIS PHYSIQUES

THÈME 3 : LES PRINCIPES DE BASE ET DIFFÉRENTES MÉTHODES DE SÉCURISATION DES CHARGES

THÈME 4 : LES DIFFÉRENTS MOYENS D'AMARRAGE ET LEURS PROPRIÉTÉS

THÈME 5 : LES VÉHICULES ET LEUR CONSTRUCTION

THÈME 6 : CALCUL DE L'ARRIMAGE DES CHARGES

THÈME 7 : DIFFÉRENTES MARCHANDISES ET OBJETS ET L'ARRIMAGE DE LA CHARGE

THÈME 8 : LIRE ET INTERPRÉTER LES ÉTIQUETTES SUR LES MATÉRIELS D'AMARRAGE

THÈME 9 : LA SÉCURITÉ

### OBJECTIF GENERAL

- Maîtriser les règlements sur les normes d'arrimage afin d'augmenter la sécurité routière
- Développer les connaissances et les méthodes utilisées pour stabiliser les cargaisons durant le transport.
- Transmettre les compétences nécessaires pour une attitude pratique et sécuritaire

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de la formation, les participants auront acquis des connaissances en matière de :

- arrimage correct d'un chargement
- véhicules et leur construction
- différents moyens d'amarrage
- apprentissage de méthodes d'amarrage correctes

### CIBLE

Tous personnels concernés par la problématique de sécurité au travail.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques

### DURÉE

1 jour

## CONTENU

THÈME 1 : LES CAUSES D'ACCIDENT

THÈME 2 : LES DÉFINITIONS

THÈME 3 : LES VÉRIFICATIONS

THÈME 4 : LES DIFFÉRENTES ÉLINGUES

THÈME 5 : LES DIFFÉRENTS ACCESSOIRES DE LEVAGE

THÈME 6 : LA CHARGE MAXIMALE D'UTILISATION

THÈME 7 : INFLUENCE DE L'ANGLE D'ÉLINGAGE

THÈME 8 : NOTIONS IMPORTANTES

THÈME 9 : RÈGLE POUR ÉLINGUER EN SÉCURITÉ

THÈME 10 : L'ÉLINGAGE

THÈME 11 : LA DÉPOSE DE LA CHARGE

THÈME 12 : LES INTERDICTIONS

THÈME 13 : LES RESPONSABILITÉS

THÈME 14 : LES CONSIGNES PROPRES A L'ENTREPRISE

THÈME 15 : VALIDATIONS

Evaluations intermédiaires

Evaluation finale

Test

### OBJECTIF GENERAL

Connaître et maîtriser les règles d'élingage en sécurité.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

Manipuler et/ou maîtriser :

- Câbles, Chaînes, Cordages, Élingues synthétiques, Anneaux, Manilles, Crochets, Palonniers, Coupleurs.... Critères de réforme
- Les différents modes d'élingage, Répartition des efforts soumis à l'action des différents angles formés, Application des mouflages à l'élingage
- Équipements de protection individuelle, le travail à proximité de lignes électriques, les gestes de commandements, conseil de sécurité liée à l'environnement, heurt, coincement...
- Elingues et accessoires mis à disposition
- Elingues et les accessoires en fonction de la pièce à déplacer, de l'environnement, du matériel mis à disposition
- La charge lors de la prise, du transport et de la dépose

### CIBLE

Tous personnels intéressés par la problématique de sécurité au travail.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Active, Participative, Didactique,
- Tour de table, échange des expériences
- Les acquis théoriques et pratiques sont évalués en fin de formation. Le stage est évalué par les participants

### DURÉE

1 jour

# Montage et utilisation d'un échafaudage

## CONTENU

THÈME 1 : ACCUEIL

THÈME 2 : CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE DU TRAVAIL EN HAUTEUR

THÈME 3 : ANALYSE DES RISQUES PRÉSENTS LORS DES INTERVENTIONS, TRAVAUX ET OPÉRATIONS RÉALISÉS EN HAUTEUR

THÈME 4 : LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉQUIPEMENTS DE TRAVAIL UTILISÉS POUR RÉALISER LES TRAVAUX EN HAUTEUR, LES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION COLLECTIVE, DE PROTECTION INDIVIDUELLE

THÈME 5 : LES ÉCHELLES, ESCABEAUX ET PLATES-FORMES DE TRAVAIL : LES CONDITIONS D'UTILISATION, LES MESURES DE PRÉVENTION ET L'ENTRETIEN ET VÉRIFICATIONS PÉRIODIQUES

THÈME 6 : LE MONTAGE, LE DÉMONTAGE ET L'UTILISATION D'ÉCHAFAUDAGES : LA SÉCURITÉ LORS DU MONTAGE, LES MESURES DE PRÉVENTIONS CONTRE LES CHUTES, LES MESURES DE SÉCURITÉ EN CAS DE CHANGEMENT DE CONDITION MÉTÉOROLOGIQUES ET ENTRETIEN, CONDUITE À TENIR EN CAS D'ACCIDENT

THÈME 7 : DOCUMENTS DE MONTAGE ET D'UTILISATION DESSIN DE MONTAGE, CALCUL DE RÉPARTITION DES CHARGES AU SOL, PROCÈS VERBAL DE RÉCEPTION, CHARGES D'EXPLOITATION, REGISTRE DE SÉCURITÉ, RAPPORT DE VÉRIFICATION

THÈME 8 : EVALUATION DES ACQUIS, SYNTHÈSE DU STAGE

### OBJECTIF GENERAL

- Etre capable de monter, de démonter et d'utiliser des échafaudages fixes simples ou roulants dans des conditions optimales de sécurité
- Permettre aux stagiaires d'acquérir les compétences nécessaires au montage et à l'utilisation en sécurité des échafaudages roulants et/ou fixes

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Etre sensibilisé aux risques liés au travail en hauteur, à la protection collective et individuelle
- Etre capable d'utiliser l'échafaudage de la marque utilisé pendant le stage, et de procéder aux vérifications quotidiennes
- Etre capable de gérer en toute sécurité les risques liés à la co-activité sur l'échafaudage

### CIBLE

Tous personnels intéressés par la problématique de sécurité au travail.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Formation théorique : support de cours, tour de table, évaluation des acquis théoriques
- Formation pratique sur chantier, évaluation des acquis

### CONTRAINTE LOGISTIQUE

Chaque stagiaire devra être équipé d'une tenue de travail adaptée, de chaussures de sécurité, de gants, casque et lunettes de protection, harnais de sécurité, liaisons antichute.

### DURÉE

2 jours

## CONTENU

THÈME 1 : CONNAITRE LES CRITÈRES DE SÉLECTION DES  
DIFFÉRENTS TYPES D'ÉCHAFAUDAGE

Les différentes familles d'échafaudages

Les différents types

Détermination du choix de l'échafaudage :

Analyse des besoins (nature des travaux à réaliser)

Contrainte du site...

## THÈME 2 : RÉCEPTIONNER L'ÉCHAFAUDAGE AVANT L'UTILISATION

Le responsable de la réception doit vérifier les points suivants :

Le calage des appuis au sol des montants verticaux.

Que, le nombre des ancrages et des amarrages est suffisant et leur qualité satisfaisante.

Que les circulations sont dégagées.

Que l'échafaudage est conforme aux plans d'installation.

L'état des divers éléments, l'absence de déformation des tubes, la qualité du serrage des colliers, du clavetage de la continuité des montants.

Que les escaliers et les échelles d'accès sont présents, et que la fixation des échelles intérieures est correcte.

La présence de garde-corps, main courante, sous lisse et plinthe.

L'état des planchers.

La fixation des filets et des bâches sur la structure, leur couture, la rigidité des supports pour

Eviter les claquements.

Que les panneaux indiquant les charges admissibles sont présents.

Remplir la fiche de réception.

## THÈME 3 : S'ASSURER DE LA CONFORMITÉ DE L'ÉCHAFAUDAGE

Le responsable de la réception doit s'assurer du :

Remplacement des pièces endommagées ou démontées

L'enlèvement des gravats et des décombres

L'absence de glissement de colliers

Bon état d'accrochement des filets ou des bâches

La présence des panneaux indiquant les charges admissibles

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Avoir la connaissance nécessaire en législation notamment en matière de responsabilité et acquérir les règles techniques de montage, vérification, contrôle et conformité d'un échafaudage
- Acquérir les connaissances permettant d'être l'interlocuteur compétent auprès des utilisateurs, prestataires et fournisseurs d'échafaudages
- Permettre aux utilisateurs de savoir réceptionner un échafaudage afin qu'il soit utilisé sans risque
- Répondre à la recommandation R 408 de la CNAMTS du 10 juin 2004 c'est-à-dire sensibiliser les personnes aux risques suivants :
  - Les chutes de hauteur
  - La manutention
  - L'effondrement partiel ou total de l'échafaudage
  - Le renversement de l'échafaudage
- Répondre au référentiel de compétences du responsable de réception d'échafaudage

## CIBLE

Tous personnels intéressés par la problématique de sécurité au travail.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Théorie : Vidéo projection et explications avec participation active des stagiaires
- Pratique : Démonstrations, exercices et validation des acquis (si la durée le permet)
- Matériel : Les stagiaires devront être en possession de leurs EPI en bon état, et avoir effectué les vérifications obligatoires
- Méthode active permettant la participation du stagiaire.
- Contrôle permanent des connaissances par le formateur.
- Mise en situation réelle réception et maintenance d'un échafaudage

DURÉE  
1 jour

## CONTENU

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Obtenir la connaissance nécessaire en législation notamment en matière de responsabilité et acquérir les règles techniques de montage, vérification, contrôle et conformité d'un échafaudage
- Acquérir les connaissances permettant d'être l'interlocuteur compétent auprès des utilisateurs, prestataires et fournisseurs d'échafaudages.
- Corriger le matériel adéquat, l'adapter, le régler
- Acquérir les connaissances pour vérifier et réceptionner les échafaudages avant utilisation
- Permettre aux agents de mettre en application les prescriptions de sécurité de la recommandation R408

### CIBLE

Tous personnels intéressés par la problématique de sécurité au travail.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Théorie : Vidéo projection et explications avec participation active des stagiaires.
- Pratique : Démonstrations, exercices et validation des acquis (si la durée le permet).
- Matériel : Les stagiaires devront être en possession de leurs EPI en bon état, et avoir effectué les vérifications obligatoires (Arrêté du 19 mars 1993)
- Méthode active permettant la participation du stagiaire.
- Contrôle permanent des connaissances par le formateur.
- Mise en situation réelle réception et maintenance d'un échafaudage

### DURÉE

1 jour

#### THÈME 1 : ASPECT RÉGLEMENTAIRE ET RESPONSABILITÉ

Responsabilité civile de la personne qui vérifie  
Responsabilité pénale

#### THÈME 2 : LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉCHAFAUDAGES

Différents types d'échafaudages  
Domaine d'utilisation  
Cahier des charges

#### THÈME 3 : LES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES

Plan de prévention et Permis de travaux  
Risques : électrique, chimique, voirie...  
Balisage, signalisation, moyens d'accès...

#### THÈME 4 : CONTRÔLE DES ÉLÉMENTS DE STABILITÉ

Bilan des charges verticales / Descentes de charges / Répartition des appuis / Hauteur des calages / Réglages des socles / Discontinuité des montants

#### THÈME 5 : CONTRÔLE DE LA MISE EN PLACE DES ÉLÉMENTS ASSURANT LA STABILITÉ aux charges verticales

Hauteur libre des montants / Contraintes apportées par les dépôts

#### THÈME 6 : CONTRÔLE DE LA MISE EN PLACE DES ÉLÉMENTS ASSURANT LA STABILITÉ AUX CHARGES HORIZONTALES

Bilan des charges horizontales  
Efforts au vent (échafaudage bâché ou non bâché)  
Contreventements  
Ancrages et amarrages

#### THÈME 7 : CONFORMITÉ DES NIVEAUX DE TRAVAIL

Type et résistance des planchers préfabriqués  
Type et résistance des platelages en planches

#### THÈME 8 : CONFORMITÉ DES ACCÈS ET DES PROTECTIONS COLLECTIVES CONTRE LES CHUTES

Vérification de la mise en place / Consignes et affichages

#### THÈME 9 : LA PRISE DE POSTE

Le calage/ Les ancrages et amarrages / Horizontalité et verticalité  
Contreventements / Planchers / Passerelles, échelles et escaliers  
Gardes corps

#### THÈME 10 : LA CIRCULATION

Echelles et trappes / Portillons / Escaliers

#### THÈME 11 : LE RESPECT DES LIMITES DE CHARGE

Limites de charges préconisées  
Les panneaux indicatifs  
Les classes d'échafaudages

## CONTENU

### THÈME 1 : FORMATION THÉORIQUE

Accueil

Les risques de chutes en hauteur.

Législation et réglementation en matière de travail en hauteur.

Les protections collectives.

Les protections individuelles.

Entretien du matériel.

Les différents types et méthodes d'ancrages.

Les cordes.

Les principaux nœuds.

Responsabilités civiles et pénales

### THÈME 2 : FORMATION PRATIQUE

Le formateur s'adapte au cas par cas à chaque situation de travail.

La formation s'effectue sur le(s) site(s) et avec les équipements individuels utilisés par les stagiaires :

Exercices pratique d'intervention en hauteur

Elaboration d'une fiche de risques.

Elaboration de la méthodologie permettant la mise en place de l'ancrage provisoire, l'utilisation de la bonne liaison antichute et du bon système de compréhension.

### OBJECTIF GENERAL

Acquérir les connaissances nécessaires à l'utilisation d'un harnais et au travail sur échafaudage en toute sécurité.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Connaître les risques liés au travail en hauteur
- Assurer sa sécurité au moyen du harnais
- Choisir les équipements adaptés
- Identifier et évaluer les risques de chute selon le lieu de travail, son environnement et la nature des travaux à réaliser.
- Maîtriser les principes de sécurité relatifs aux accès, travaux et déplacement en hauteur.
- Reconnaître les moyens de protection appropriés aux conditions de travail (protection collectives et individuelle).
- Utiliser les équipements de protection individuelle adaptés (EPI) et être capable de vérifier le matériel afin de détecter toute anomalie.
- Mettre en œuvre le système d'ancrage provisoire (si aucun ancrage fixe n'est prévu) pour assurer en toute sécurité l'entretien ou le dépannage de vos installations et équipements de travail.
- Utiliser le bon ancrage avec la bonne liaison antichute et le bon harnais.

### CIBLE

Tous personnels intéressés par la problématique de sécurité au travail.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

Exposés théoriques et Cas pratiques sur :

- La manipulation des EPI apportés par chaque stagiaire
- La manipulation des EPI apportés par le formateur.
- La mise en situation réelle et étude de cas de condition de travail en hauteur, accompagné d'actions correctives

### CONTRAINTES

Chaque participant devra être équipé d'une tenue de travail adapté, de chaussures de sécurité, de gants, casque et lunettes de protection, harnais de sécurité, liaisons antichute.

### DURÉE

1 jour



# Anglais

---

## ANG

Formation niveau 1

Durée : 108 heures

Formation niveau 2

Durée : 72 heures

Formation niveau 3

Durée : 72 heures

---

En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

## CONTENU

Au sortir de la formation, suivant leurs groupes respectifs d'appartenance, les stagiaires seront capables d'améliorer leur expression, compréhension et lecture en anglais. Notre offre est structurée en trois (3) niveaux graduels, répartis ainsi qu'il suit :

Durée mensuelle par type de formation

Durée mensuelle par type de formation			
Niveaux	Durée (en h)	Normale (en mois)	Intensive (en mois)
1	108	3	1,5
2	72	3	1,5
3	72	3	1,5

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

Les principaux objectifs consistent à développer :

- Le learning
- Le Listening
- Le speaking

## CIBLE

Tout public.

## DURÉE

108 heures

soit : 3\*3 j = 9h/semaine

Nombre de séances			
Niveaux	Durée (en h)	Normale (en mois)	Intensive (en mois)
1	108	3*3 j=9h/semaine	18 h/semaine
2	72	2*3 j=6h/semaine	12 h/semaine
3	72	2*3 j=6h/semaine	12 h/semaine

Le tableau ci-haut présente les trois (3) niveaux de formation ainsi que les durées y associées.

Pour passer d'un niveau à un autre, il faut valider le programme d'apprentissage correspondant audit niveau.





## Bureautique & PAO

---

### BUR 1

Microsoft Windows

Durée : 1 jour

---

### BUR 2

Microsoft Word (Niveau 1)

Durée : 5 jours

---

### BUR 3

Microsoft Word (Niveau 2)

Durée : 3 jours

---

### BUR 4

Microsoft Access (Niveau 1)

Durée : 4 jours

---

### BUR 5

Microsoft Access (Niveau 2)

Durée : 3 jours

---

### BUR 6

Microsoft Excel (Niveau 1)

Durée : 4 jours

---

### BUR 7

Microsoft Excel (Niveau 2)

Durée : 4 jours

---

### BUR 8

Microsoft Outlook

Durée : 1 jour

---

### BUR 9

Microsoft Powerpoint

Durée : 3 jours

---

### PAO 1

Initiation pratique à Adobe Indesign

Durée : 3 jours

---

### PAO 2

Initiation pratique à Photoshop

Durée : 2 jours

---

En raison des évolutions dans les différents champs disciplinaires, le Cabinet se réserve la possibilité de modifier le contenu de toute session comprise dans ce catalogue.

Pour toute information :

**GABON** - Tél. +241 01 44 53 10 / Mob. +241 06 09 98 55 / 56

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO** – Tél. +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com) / Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com) / Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

## CONTENU

### THÈME 1 : PRÉSENTATION DU MICRO-ORDINATEUR

Physique

Logiciel (Initiation, suppression, version, mise à jour)

### THÈME 2 : PRÉSENTATION DE WINDOWS7

### THÈME 3 : SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Virus et antivirus

Sauvegarde du système

Restauration du système

Précaution du système

### THÈME 4 : SÉCURITÉ WINDOWS. MAINTENIR SON ORDINATEUR À JOUR AVEC MICROSOFT UPDATE

#### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les fonctionnalités importantes de WINDOWS.

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Découverte du micro-ordinateur
- Présentation de Windows (selon la version utilisée) et des options de sécurité

#### CIBLE

Tout public.

#### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Mise en situation
- Atelier

#### DURÉE

1 jour

## CONTENU

THÈME 1 : INTRODUCTION, LANCEMENT ET PRÉSENTATION DE WORD 2007

THÈME 2 : ETUDE DE LA NOUVELLE BARRE DE MENU

THÈME 3 : ETUDE DU CLAVIER DANS WORD POUR LA SAISIE DES CARACTÈRES

THÈME 4 : SAISIE DE TEXTE

THÈME 5 : LA CORRECTION DES TEXTES

THÈME 6 : GESTION DES DOCUMENTS

THÈME 7 : SÉLECTION DE TEXTE

THÈME 8 : COPIER, DÉPLACER, EFFACER ET COLLER

THÈME 9 : L'IMPRESSION

THÈME 10 : RÉCAPITULATIF

THÈME 11 : MISE EN FORME DE DOCUMENTS

THÈME 12 : INSERTION D'IMAGES

THÈME 13 : TABULATION

### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les fonctions usuelles du traitement de texte avec un bon degré d'autonomie.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Accéder aux connaissances de base de Word

### CIBLE

Tout Public

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Outils et fiches personnalisables
- Etude de cas
- Exercices d'applications
- Travaux pratiques

### DURÉE

5 jours

## CONTENU

THÈME 1 : GESTION DES TABLEAUX

THÈME 2 : INSERTION DE SOMMAIRE

THÈME 3 : LES MODÈLES

THÈME 4 : PUBLIPOSTAGE

THÈME 5 : TABLEAUX DYNAMIQUES CROISÉS

THÈME 6 : LIAISON WORD-EXCEL

### OBJECTIF GENERAL

Accélérer la production de document répétitif ;  
Faciliter la création de courriers à des destinataires multiples.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Maîtriser les fonctionnalités avancées de Microsoft Word
- Le publipostage les feuilles de styles
- Avoir des connaissances approfondies de Word

### CIBLE

Tout Public

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Exercices d'applications
- Travaux pratiques

### DURÉE

3 jours

## CONTENU

## THÈME 1 : INTRODUCTION À ACCESS 2007

## THÈME 2 : CONCEVOIR ET ORGANISER SA BASE DE DONNÉES

Organiser et répartir ses données entre différentes tables  
 Créer des tables, définir les champs  
 Identifier la clé primaire d'index  
 Définir les relations, assurer l'intégrité référentielle  
 Importer, exporter et attacher des données

## THÈME 3 : INTERROGER UNE BASE DE DONNÉES AVEC DES REQUÊTES

Requêtes sélection : choix des champs, ordre de tri, définition des critères de sélection, ajout d'un champ calculé  
 Regroupement sur un champ, sur une expression  
 Requêtes multi tables et d'analyse croisée  
 Requêtes action : mise à jour, ajout, suppression, création de table

## THÈME 4 : SAISIR LES DONNÉES AVEC FORMULAIRES

Créer des formulaires simples  
 Formulaires fondés sur des requêtes  
 Présentation et mise en forme  
 Les sous-formulaires : création, intégration dans un formulaire  
 Les listes déroulantes modifiables

## OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les fonctions principales d'ACCESS.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Maîtriser les fonctionnalités de base
- Concevoir une base de données
- Définir, créer et modifier les tables
- Explorer les formulaires
- Exploiter la base
- Elaborer des états, des étiquettes
- Créer des requêtes de sélection triée
- Créer des requêtes multi tables
- Avoir des connaissances approfondies de Word

## CIBLE

Tout Public

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Exercices d'applications
- Travaux pratiques

## DURÉE

4 jours

## CONTENU

## THÈME 1 : RÉVISION DU NIVEAU 1

## THÈME 2 : EDITER DES RÉSULTATS AVEC LES ÉTATS

Principes de base  
Création d'états colonne ou tabulaires  
Tri et regroupement  
Etat de publipostage  
Impression

## THÈME 3 : CRÉER DES MACROS SIMPLES

Recherche une fiche avec une liste déroulante  
Associer des macros à des boutons  
Personnaliser le volet de navigation  
Créer un menu d'accueil  
Automatiser avec des macros simples  
Associer des macros à des boutons

## OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les fonctions principales d'ACCESS.

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Maîtriser les fonctionnalités de base
- Concevoir une base de données
- Définir, créer et modifier les tables
- Explorer les formulaires
- Exploiter la base
- Elaborer des états, des étiquettes
- Créer des requêtes de sélection triée
- Créer des requêtes multi tables
- Avoir des connaissances approfondies de Word

## CIBLE

Tout Public

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Exercices d'applications
- Travaux pratiques

## DURÉE

3 jours

## CONTENU

THÈME 1 : INTRODUCTION, LANCEMENT ET PRÉSENTATION D'EXCEL 2007

THÈME 2 : ETUDE DE L'INTERFACE D'EXCEL

THÈME 3 : UTILISATION DE LA SOURIS : COMMANDES EXPLOITABLES AVEC LA SOURIS

THÈME 4 : LA SAISIE D'INFORMATIONS

THÈME 5 : OPÉRATION SUR LES FEUILLES

THÈME 6 : MISE EN FORME DES TABLEAUX COPIE ET DÉPLACEMENT DES DONNÉES

THÈME 7 : COPIE ET DÉPLACEMENT DES DONNÉES

THÈME 8 : PREMIERS CALCULS

THÈME 9 : LA FONCTION SOMME

THÈME 10 : LA MISE EN PAGE

THÈME 11 : L'IMPRESSION

THÈME 12 : GESTION DES CLASSEURS

THÈME 13 : EXERCICE RÉCAPITULATIF

### OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les fonctions principales du logiciel Excel afin d'être autonome.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Construire et mettre en forme des tableaux de calcul
- Mettre en page
- Imprimer, créer un graphique

### CIBLE

Tout public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Exercices d'applications
- Travaux pratiques

### DURÉE

4 jours

## CONTENU

THÈME 1 : GESTION DES FEUILLES

THÈME 2 : MESSAGES D'ERREUR

THÈME 3 : LES FONCTIONS

THÈME 4 : CHAMP NOMMÉ

THÈME 5 : CRÉATION ET GESTION D'UN GRAPHISME

THÈME 6 : BASE DES DONNÉES

THÈME 7 : RÉCAPITULATIF

THÈME 8 : FONCTIONS DE RECHERCHE : INDEX ET EQUIV

THÈME 9 : FONCTION DATE ET HEURE

THÈME 10 : VALIDATION DES DONNÉES

THÈME 11 : LIAISON ENTRE FEUILLES

THÈME 12 : LIAISON ENTRE CLASSEURS

THÈME 13 : LES STYLES

THÈME 14 : TABLEAUX CROISÉES DYNAMIQUES

THÈME 15 : LES MACROS

THÈME 16 : LIAISON WORD – EXCEL 2007

### OBJECTIF GENERAL

Optimiser son travail avec les modèles et le paramétrage ; Exploiter les fonctions pour automatiser les tableaux Excel.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Construire et mettre en forme des tableaux avec de calcul
- Mettre en page
- Imprimer, créer un graphique

### CIBLE

Tout public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Exercices d'applications
- Travaux pratiques

### DURÉE

4 jours



## CONTENU

THÈME 1 : OUTLOOK : PRÉSENTATION ET DÉMARRAGE

THÈME 2 : ENVOI DES MESSAGES

THÈME 3 : OPTION D'ENVOI DE MESSAGES

THÈME 4 : OUVERTURE DE MESSAGES

THÈME 5 : GESTION DU CARNET D'ADRESSES

THÈME 6 : GESTION DES MESSAGES

THÈME 7 : CONTACTS

THÈME 8 : CALENDRIER

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Saisir, présenter, envoyer, recevoir des courriers électroniques avec ou sans pièce jointe
- Visualiser, enregistrer, exploiter et organiser les éléments reçus
- Organiser efficacement la liste des contacts
- Utiliser les fonctions essentielles du calendrier

### CIBLE

Tout public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Exercices d'applications
- Travaux pratiques

### DURÉE

1 jour

## CONTENU

THÈME 1 : INTRODUCTION, LANCEMENT ET PRÉSENTATION DE POWER POINT 2007/2010

THÈME 2 : ETUDE DE LA NOUVELLE BARRE DE MENU

THÈME 3 : ETUDE DE L'INTERPHASE GRAPHIQUE

THÈME 4 : CRÉATION DE DOCUMENT

THÈME 5 : LE VOLET DU PLAN

THÈME 6 : LE VOLET DES COMMENTAIRES

THÈME 7 : MISE EN PAGE DES DIAPOSITIVES

THÈME 8 : FONCTIONS DE DESSIN

THÈME 9 : ORGANISATION D'UN DOCUMENT

THÈME 10 : ORGANISATION DE LA DIAPOSITIVE

THÈME 11 : MODIFICATION DU MASQUE

THÈME 12 : LES ORGANIGRAMMES

THÈME 13 : EFFET D'ANIMATION

THÈME 14 : DIAPORAMA

THÈME 15 : PRÉSENTATION À EMPORTER

### OBJECTIF GENERAL

Réussir ses présentations ; Illustrer les présentations avec des tableaux ou des graphiques.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Savoir créer un diaporama
- Intégrer des images
- Créer des boutons de navigation
- Animer votre diaporama

### CIBLE

Tout public.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Exercices d'applications
- Travaux pratiques

### DURÉE

3 jours

## CONTENU

## THÈME 1 : L'INTERFACE

Outils, palettes, navigation  
Paramétrer les préférences

## THÈME 2 : LE DOCUMENT

Les règles, les repères et les grilles  
Les pages types, les blocs, les calques  
Foliotage automatique  
Fichiers Indesign importés

## THÈME 3 : LE TEXTE

Saisir, importer et chaîner du texte  
Mise en forme des caractères  
Mise en forme des paragraphes  
Les feuilles de styles  
Tabulations, lettrines

## OBJECTIF GENERAL

Maîtriser la PAO grâce aux fonctions de bases et avancées d'Adobe Indesign, afin d'être autonome dans la conception et la création de supports de communication (brochure, catalogue, affiches Flyers, plaquettes, dépliants).

## CIBLE

Tout public, futurs infographistes.

## STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Exercices d'applications
- Travaux pratiques

## DURÉE

3 jours

## CONTENU

### THÈME 1 : INTERFACE

Outils, palettes, navigation,  
Paramétrer les préférences

### THÈME 2 : TUTORIAL

Correction de la couleur et du ton  
Correction des défauts  
Sélection de zones et d'image  
Création d'une image  
Création d'une image à l'aide de calques  
Ajout de formes à une image  
Impression avec la gestion des couleurs.

### OBJECTIF GENERAL

Maitriser la PAO grâce aux fonctions des bases d'adobe photoshop.

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Analyser correctement une image
- Maîtriser les fonctions pour laisser libre cours à la créativité
- Automatiser des traitements à l'aide des scripts

### CIBLE

Utilisateurs et futurs infographistes dans les secteurs d'arts suivants : graphiques, de l'internet, de la publicité, et de la communication, Toute personne intéressée par la thématique.

### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Outils et fiches personnalisables
- Etudes de cas
- Ateliers

### DURÉE

2 jours

# Merci !



Intitulé de la formation : .....

Nom (s) : .....

Prénoms(s) : .....

Titre (Monsieur, Madame, Mademoiselle) : .....

Profession : .....

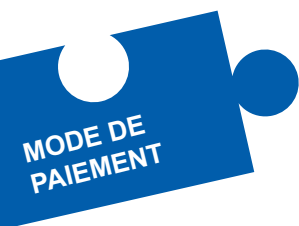
Fonction : .....

Société : .....

Boîte postale : .....

Adresse e-mail : .....

Contact(s) : .....



ESPECES

CHEQUE

ESPECES/CHEQUE

---

*NB : paiement total avant début de la formation. En cas de désistement, prévenir 15 jours avant le début de la formation. Dans le cas contraire, aucun remboursement ne sera envisageable.*

---

Signature et Cachet



# ULYSS

CONSEIL · ETUDE · FORMATION

**ULYSS GABON**  
Quartier LOUIS,  
Lieu-dit « Chez Jeannot »  
Résidence Mathilda d'Adrien,  
BP 11156 Libreville - GABON  
Tél. : +241 01 44 53 10

**ULYSS RDC**  
Appartement 5A,  
Immeuble ZECODIAM  
Avenue Comité Urbain n°41,  
Commune de la GOMBE - Kinshasa  
REP. DEMOCRATIQUE DU CONGO  
Tél. : +243 813 617 654

Email : [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com)  
Site web : [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com)  
Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)