

CATALOGUE
FORMATION **2016**



ULYSS
CONSEIL • ETUDE • FORMATION

**Cher Client,
Cher Prospect,**

Il est à présent disponible VOTRE
CATALOGUE 2016 !

Comme chaque année, vous y découvrirez
de nouvelles thématiques. Je suis certain que
vous y trouverez chacun votre compte. N'hésitez
pas de revenir vers moi en cas de besoin spécifique
qui ne figurerait pas dans l'édition 2016 de votre Cata-
logue.

En ce début d'année 2016, je remercie vivement ceux qui
nous ont fait confiance au cours des années précédentes. Je for-
mule le vœu que d'autres (clients et prospects) encore nous fassent
confiance.

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

Patrice LOKO / Directeur Associé



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.

MANAGEMENT ET LEADERSHIP	MGL	5
EFFICACITE ET DEVELOPPEMENT PERSONNEL	EDP	21
RESSOURCES HUMAINES ET ORGANISATION	RHO	42
REGLEMENTATION SOCIALE ET JURIDIQUE	RSJ	61
COMPTABILITE – FINANCE – CONTROLE DE GESTION	CFG	77
MANAGEMENT DE PROJET	PRO	111
MANAGEMENT DU SECTEUR PUBLIC ET DES COLLECTIVITES	MSP	123
EFFICACITE DE LA FONCTION ASSISTANTE	EFA	132
VENTE	VEN	135
COMMUNICATION	COM	148
MARKETING	MAR	158
LOGISTIQUE-ACHAT-DOUANE	LAD	170
QUALITE	QUA	194
HYGIENE-SECURITE-ENVIRONNEMENT	HSE	203
ANGLAIS	ANG	222
BUREAUTIQUE ET LOGICIELS	BLS	224



MGL 1	Les fondamentaux du Management	4 jours
MGL 2	Animer une équipe et obtenir de meilleurs rendements	5 jours
MGL 3	Les incontournables du Management	4 jours
MGL 4	Les 7 habitudes des managers très efficaces	3 jours
MGL 5	« Jouer juste » son rôle de Manager	2 jours
MGL 6	Le Management stratégique	3 jours
MGL 7	Les outils de l'analyse stratégique	3 jours
MGL 8	Comment rendre votre organisation innovante et performante : modèles d'innovation et d'optimisation de la performance	4 jours
MGL 9	Manager le changement dans les organisations	4 jours
MGL 10	La gestion des risques : une approche d'optimisation de la performance de votre organisation	2 jours
MGL 11	Conduire une réunion	2 jours
MGL 12	Comment motiver de façon optimale	3 jours
MGL 13	Comment améliorer votre créativité et votre capacité d'innovation	3 jours
MGL 14	Animer et conduire efficacement ses réunions	2 jours
MGL 15	Communiquer en situation managériale	2 jours

OBJECTIF GENERAL

Maitriser les fondamentaux du management.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

A l'issue de cette formation,

le participant sera en mesure de :

- Identifier les différents et les adapter aux différents profils de ses collaborateurs ;
- Déléguer ses responsabilités sans crainte ;
- Déterminer son rôle de leader au sein de son équipe ;
- Motiver et coacher ses collaborateurs ;
- Exiger des résultats de ses collaborateurs.

CIBLE

Tout public

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

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

DUREE

4 jours

CONTENU

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



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

Toute autre personne intéressée par la thématique.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

DURÉE

5 jours

CONTENU

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



OBJECTIF GENERAL

Savoir anticiper, adopter son attitude aux situations managériales.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

CIBLE

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Ateliers
- Etude de cas

DURÉE

4 jours

CONTENU

THÈME 1 : DIAGNOSTIQUER SES CAPACITÉS MANAGÉRIALES

THÈME 2 : MOTIVER ET ORGANISER

THÈME 3 : LEADERSHIP ET AUTORITÉ

THÈME 4 : SAVOIR DÉLÉGUER



OBJECTIF GENERAL

Développer un climat de confiance et amener son équipe à travailler en synergie

OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Se recentrer sur sa mission et ses objectifs de managers
- Gérer ses priorités de managers
- Arriver à des accords gagnant-gagnant avec les membres de son équipe
- Développer un climat de confiance et amener son équipe à travailler en synergie
- Développer sa propre maturité de manager et celle des membres de son équipe

CIBLE

Tout public.

DURÉE

3 jours

CONTENU

THÈME 1 : PRO ACTIVITÉ : MOBILISATION DES RES-SOURCES

DE MANAGER

- Centrer vous sur les éléments en votre pouvoir
- Assumez vos choix quotidiens
- Prenez des initiatives
- Transformez les obstacles en alternatives

THÈME 2 : CLARIFIER VOTRE MISSION ET VOS OBJECTIFS PRIORITAIRES

- Clarifiez votre contribution spécifique de manager
- Évaluez les résultats de vos objectifs
- Focalisez-vous sur votre valeur ajoutée de manager

THÈME 3 : ACCROITRE LA PRODUCTIVITÉ DE VOTRE MANA-GEMENT

- Faites passer ce qui est le plus important avant ce qui est urgent
- Maîtrisez les outils pour atteindre vos objectifs et vous auto-discipliner
- Planifier efficacement votre temps

THÈME 4 : FAVORISER L'ENGAGEMENT DE VOS COLLABO-RATEURS

- Pensez la relation managériale en termes d'avantages mutuels
- Créer un environnement de confiance et de loyauté au sein de votre équipe
- Concluez des accords gagnant-gagnant avec vos collaborateurs

THÈME 5 : DÉVELOPPER UN CLIMAT DE CONFIANCE DANS VOTRE ÉQUIPE

- Prenez du temps et apprenez à écouter vos collaborateurs de manière à ce qu'ils se sentent compris
- Donnez des feed-back constructifs à vos collaborateurs

THÈME 6 : TROUVER DES SOLUTIONS INNOVANTES EN ÉQUIPE

- Récoltez les fruits d'un vrai travail d'équipe
- Résolvez les conflits en cherchant des nouvelles alternatives pleinement satisfaisantes

THÈME 7 : RELEVER TOUS LES POTENTIELS DE VOS COL-LABORATEURS

- Découvrez les multiples ressources de vos collaborateurs
- Aidez vos collaborateurs à se révéler.



OBJECTIF GENERAL

Mieux appréhender son rôle de manager d'équipe.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

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

DUREE

2 jours

CONTENU

THEME 1 : LE MANAGER FACE A SA MISSION ET A SON EQUIPE

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

THEME 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 ?

THEME 3 : CONNAITRE 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

THEME 4 : MISE EN PLACE D'ACTIONS EFFICACES ET SPECIFIQUES AUPRES DE COLLABORATEURS

- Faire passer un message.
- Encourager, recadrer, former, informer
- Etudes de situations de management au quotidien

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 :

- Maitriser les plus importantes bases empiriques et théoriques du management stratégique
- Maitriser le procédé de la planification stratégique et les contenus de chaque étape de ce procédé
- Maitriser les plus importantes méthodes de l'analyse et de la planification stratégique et savoir les appliquer

CIBLE

Tout public

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

DURÉE

3 jours

CONTENU

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

Enrichir, renouveler sa réflexion en intégrant les apports les plus récents de l'analyse stratégique et définir et déployer sa stratégie en incluant les aspects environnementaux

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Evaluer ses propres pratiques de management pour assurer le déploiement d'une stratégie
- Exercer son rôle de leader en mobilisant les hommes

CIBLE

Tout public

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

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

DUREE

3 jours

CONTENU

THEME 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

THEME 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

THEME 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



COMMENT RENDRE VOTRE ORGANISATION INNOVANTE ET PERFORMANTE : MODELES D'INNOVATION ET D'OPTIMISATION DE LA PERFORMANCE

MGL 8

OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les méthodes et outils d'amélioration de la performance de votre organisation

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Utiliser les modèles de mesure et d'optimisation de la performance
- Mettre en œuvre des innovations en milieu de travail
- Animer les étapes et d'utiliser l'amélioration continue d'une démarche kaizen
- Identifier les problèmes liés au management de la qualité
- Utiliser une démarche logique de planification des améliorations en milieu de travail

CIBLE

Toute autre personne intéressée par la thématique.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés
- Exercices pratiques,
- Les jeux de rôles
- Les simulations,
- Coaching

DURÉE

4 jours

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



OBJECTIF GENERAL

Préparer, conduire et piloter une mission de changement ;

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

Toute autre personne intéressée par la thématique.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Outils et fiches personnalisables ;
- Etude de cas ;
- Grille d'analyse et outils d'auto-évaluation ;
- Laboratoire et plan d'action.

DUREE

4 jours

CONTENU

THEME 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

THEME 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

THEME 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 VOTRE ORGANISATION

MGL 10

OBJECTIF GENERAL

Familiariser les participants avec les connaissances liées à la gestion des risques

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser le risque
- Utiliser les méthodes et outils de gestion du risque
- S'approprier les modèles d'analyse des risques
- Identifier et distinguer les différents types de risques
- Mettre en œuvre 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

Toute autre personne intéressée par la thématique.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

DURÉE

2 jours

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

Maîtriser les règles de conduite d'une réunion

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera capable de :

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

CIBLE

Tout public

STRATEGIE PEDAGOGIQUES

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

DUREE

2 jours

CONTENU

THEME 1 : PREPARER VOTRE REUNION

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

THEME 2 : ASSURER LA DYNAMISATION SOCIALE

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

THEME 3 : CONDUIRE EFFICACEMENT VOTRE REUNION

- 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 »



OBJECTIF GENERAL

Acquérir les rudiments pour motiver son équipe

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Déterminer les critères de motivation personnelle et de groupe
- Expérimenter le processus de motivation et l'intégrer
- Repérer sa ou ses postures de motivation
- Conserver sa motivation pour atteindre l'objectif fixé

CIBLE

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés
- PNL / AT / intuition / visualisation
- Mises en situation / jeux de rôles
- Exercices individuels et en groupe
- Feedback

DURÉE

3 jours

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



COMMENT AMELIORER VOTRE CREATIVITE ET VOTRE CAPACITE D'INNOVATION

MGL 13

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

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

- 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

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 outils face aux incidents de réunion et des cas difficiles

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

- Réunions d'informations 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

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

- 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.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- 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

DUREE

2 jours

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 outils face aux incidents de réunion et des cas difficiles

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

- Réunions d'informations 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

Améliorer ses facultés d'écoute et de communication.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

CIBLE

Managers et futurs managers.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Une pédagogie aidant les participants à s'appropriier 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

DUREE

2 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 RÉVOLUTIVE

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



EFFICACITÉ ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL



EDP 1	Améliorer votre technique d'expression écrite	4 jours
EDP 2	Rédiger et s'exprimer sans fautes	2 jours
EDP 3	Bien organiser sa gestuelle, son comportement	2 jours
EDP 4	Développer sa confiance et son estime de soi	4 jours
EDP 5	Mieux gérer votre temps et vos priorités	2 jours
EDP 6	Gestion de temps et efficacité personnelle	3 jours
EDP 7	Techniques de communication orale	5 jours
EDP 8	Communiquer efficacement grâce à PowerPoint	2 jours
EDP 9	Oser improviser	3 jours
EDP 10	Améliorer son efficacité grâce au MBTI	2 jours
EDP 11	S'affirmer sereinement	2 jours
EDP 12	Négociation	2 jours
EDP 13	Réussir ses interventions orales : la prise de parole en public	2 jours
EDP 14	Savoir gérer les conflits	2 jours
EDP 15	Ecrire en situation professionnelle : Créativité et Efficacité	2 jours
EDP 16	Réussir son discours : coaching - Techniques de préparation	2 jours
EDP 17	Réagir aux destabilisations	2 jours
EDP 18	Entraîner ses facultés de communication par le théâtre	3 jours
EDP 19	Coaching camera, web	1 jour
EDP 20	Théâtre grande vitesse au service du «teambuilding »	2 jours



AMELIORER VOTRE TECHNIQUE D'EXPRESSION ECRITE

EDP 1

OBJECTIF GÉNÉRAL

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

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

- Développer une méthodologie efficace de préparation des communications écrites
- Maîtriser 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
- Rédiger un rapport, un procès-verbal, un compte rendu ou tout autre document utile en gestion

CIBLE

Toute autre personne intéressée par la thématique.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

DURÉE

4 jours

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 CARACTÉRISTIQUE

- Rédaction d'un compte rendu (d'évènements, de réunions, 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

- Pré requis : comparaison de la lettre
- Les règles de fond à respecter
- Les règles de forme à respecter
- Exemples de notes



OBJECTIF GÉNÉRAL

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

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

- 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

CONTENU

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

EDP 3

OBJECTIF GÉNÉRAL

Maîtriser les outils de la communication non-verbale

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

- 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
- Être lui-même congruent ses pensées paroles/gestes et attitudes
- S'affirmer dans ses attitudes et comportements

CIBLE

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

CONTENU

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 interactifs
- Techniques de communication non-verbale
- Ecoute active
- Techniques comportementales
- Techniques émanant de la synergologie (Turchet)
- Exercices individuels et en groupe
- Feedback



DEVELOPPER SA CONFIANCE ET SON ESTIME DE SOI

EDP 4

OBJECTIF GÉNÉRAL
Améliorer votre assertivité

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

- Prendre du recul sur son mode de fonctionnement et de retrouver une bonne image de soi.
- Prendre conscience de ses émotions et de ses pensées ; puis de les gérer utilement.
- Restaurer l'estime de soi, et donc le jugement qu'il a sur lui-même, pour développer la confiance en soi.
- Etablir des relations professionnelles et personnelles positives.
- Renforcer la motivation

CIBLE

Tout public désirant améliorer la confiance en soi, l'estime de soi

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Pédagogie active
- Force d'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

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 positive

MIEUX GERER VOTRE TEMPS ET VOS PRIORITES

EDP 5

OBJECTIF GÉNÉRAL

Mieux distinguer l'urgent et l'important.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

- Gérer efficacement et utilement son temps
- Définir ses priorités

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Pédagogie active
- Etude de cas
- Mise en situation

CIBLE

Tout public.

DURÉE

2 jours

CONTENU

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 ÉTAPE

- La cueillette d'information
- La planification

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



OBJECTIF GÉNÉRAL

Définir votre rôle dans la gestion du temps.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

- 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

THÈME 1 : L'IMPORTANCE DU TEMPS DANS LES ACTIVITÉS 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 GÉNÉRAL

Maîtriser les méthodes et techniques de communication et de persuasion

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

- 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

CONTENU

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



OBJECTIF GÉNÉRAL

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

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

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

OBJECTIF GÉNÉRAL

Gagner en aisance dans ses prises de parole ponctuelles et impromptues et mobiliser rapidement ses idées pour une meilleure réactivité.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

- 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

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



AMELIORER SON EFFICACITE GRACE AU MBTI

EDP 10

OBJECTIF GÉNÉRAL

Améliorer son impact Personnel et Managérial grâce au MBTI.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

- Percevoir son propre profil de personnalité MBTI «validé»
- 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

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 rôle 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 GÉNÉRAL

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

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

- 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

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 GÉNÉRAL

Gagner en aisance dans la participation et/ou la conduite de négociation.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

- Etablir une définition commune de la négociation
- Maîtriser les paramètres, les éléments de la négociation
- Mieux connaître ses attitudes et comportements en situation de négociation
- Développer une attitude gagnant-gagnant
- Préparer une négociation
- Expérimenter quelques techniques de négociation (donnant/donnant, point par point...)

CIBLE

Toute personne amenée à participer des négociations.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

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 NÉGOCIATION

THÈME 4 : PRÉPARER LA NÉGOCIATION, DÉFINIR SES POSITIONS AFFICHÉES (OCEAN, MESORE)

THÈME 5 : DÉTAILLER LES PHASES DE LA NÉGOCIATION

THÈME 6 : ENTRAÎNEMENT À LA NÉGOCIATION



REUSSIR SES INTERVENTIONS ORALES : LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

EDP 13

OBJECTIF GÉNÉRAL

Mobiliser son auditoire.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

- 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

CONTENU

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)



OBJECTIF GÉNÉRAL

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

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

- 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
- Étude de cas
- Mises en situation
- Jeux de rôle
- Exercices et jeux liés à la communication
- Gestion des émotions
- Analyse transactionnelle
- Assertivité

Durée

2 jours

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 manifestation
- 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.



ECRIRE EN SITUATION PROFESSIONNELLE : CREATIVITE ET EFFICACITE

EDP 15

OBJECTIF GÉNÉRAL

S'entraîner à exprimer des idées sur tous sujets et gagner en aisance, en clarté, en temps et en créativité dans ses écrits au quotidien.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

- 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

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



REUSSIR SON DISCOURS : COACHING - TECHNIQUES DE PREPARATION

EDP 16

OBJECTIF GÉNÉRAL

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

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

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

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

CIBLE

Toute personne amenée à faire un discours.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

DURÉE

2 jours

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'ÉVÉNEMENT

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



OBJECTIF GENERAL

Mieux réagir en cas d'imprévu.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

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



ENTRAINER SES FACULTES DE COMMUNICATION PAR LE THEATRE

EDP 18

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Gérer ses émotions ;
- Améliorer sa capacité de communiquer ;
- Réagir positivement en toutes circonstances de communication.

CIBLE

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

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

DURÉE

3 jours

CONTENU

THÈME 1 : L'EXPRESSION VERBALE ET NON VERBALE

- 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

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

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



THEATRE GRANDE VITESSE AU SERVICE DU «TEAMBUILDING »

EDP 20

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

CONTENU

THÈME : 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.



RHO 1	La Fonction « Ressources Humaines »	3 jours
RHO 2	Recrutement, Accueil et Intégration	3 jours
RHO 3	Concevoir et mettre en place un plan de formation efficace	3 jours
RHO 4	Politique et gestion des rémunérations	3 jours
RHO 5	Evaluation, appréciation du personnel et fixation d'objectifs	3 jours
RHO 6	Comprendre et améliorer les conditions de travail de vos collaborateurs	3 jours
RHO 7	Gérer l'absentéisme au travail	3 jours
RHO 8	La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences	4 jours
RHO 9	Elaboration des référentiels de compétences : démarche et application en GRH	3 jours
RHO 10	Détecter, promouvoir et valoriser les compétences	3 jours
RHO 11	Manager les carrières dans les organisations	2 jours
RHO 12	Bilan social et tableaux de bord sociaux	4 jours
RHO 13	L'audit social	3 jours
RHO 14	Repérer et développer les hauts potentiels	4 jours
RHO 15	Soyez acteur de votre entretien professionnel	2 jours
RHO 16	Ingénierie de la formation	4 jours
RHO 17	Formation des formateurs	4 jours

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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 œuvre les activités et les tâches inhérentes à la fonction «Ressources Humaines »

CIBLE

Toutes personnes intéressées par la thématique.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas

DURÉE

3 jours

CONTENU

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

THEME 2 : PLANIFICATION ET GESTION PREVISIONNELLE DES RESSOURCES HUMAINES

THEME 3 : RECRUTEMENT DU PERSONNEL

THEME 4 : REMUNERATION DES RESSOURCES HUMAINES

THEME 5 : FORMATION ET DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

THEME 6 : GESTION DES CONFLITS ET DES RELATIONS SOCIALES

THEME 7 : EVALUATION DU RENDEMENT

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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 œuvre les activités et les tâches inhérentes à la fonction «Ressources Humaines »

CIBLE

Toutes personnes intéressées par la thématique.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas

DURÉE

3 jours

CONTENU

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

THEME 2 : PLANIFICATION ET GESTION PREVISIONNELLE DES RESSOURCES HUMAINES

THEME 3 : RECRUTEMENT DU PERSONNEL

THEME 4 : REMUNERATION DES RESSOURCES HUMAINES

THEME 5 : FORMATION ET DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

THEME 6 : GESTION DES CONFLITS ET DES RELATIONS SOCIALES

THEME 7 : EVALUATION DU RENDEMENT

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

Toute autre personne intéressée par la thématique.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

DURÉE

3 jours

CONTENU

THEME 1 : IDENTIFICATION DU BESOIN

THEME 2 : LA CAMPAGNE DE RECRUTEMENT

THEME 3 : LA SELECTION

THEME 4 : L'ACCUEIL ET L'INTEGRATION

THEME 5 : L'ANALYSE DU PROCESSUS DE RECRUTEMENT



CONCEVOIR ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN DE FORMATION EFFICACE

RHO 3

OBJECTIF GENERAL

Élaborer une politique et un plan de formation cohérente avec la stratégie et en piloter la mise en œuvre.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

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

CIBLE

Toute autre personne intéressée par la thématique.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

DURÉE

3 jours

CONTENU

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 ŒUVRE UN PLAN DE FORMATION

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

THÈME 3 : ÉVALUER LA FORMATION

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

THÈME 4 : ÉVALUER 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

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Mener un diagnostic approprié du système de rémunération en vigueur dans l'organisation ;
- Mettre en relief les principales composantes matérielles et psychologiques de la rémunération ;
- Mettre en œuvre 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

Toute autre personne intéressée par la thématique.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

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 œuvre de la rémunération globale

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

OBJECTIF GENERAL

Maitriser 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 annuelle
- 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

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

CONTENU

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'École du Management Scientifique
- L'École 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
- Etablir le lien entre évaluation et management par objectif
- 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



COMPRENDRE ET AMELIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DE VOS COLLABORATEURS

RHO 6

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Mieux encadrer ses collaborateurs
- Maîtriser et analyser les conditions de travail
- Améliorer la qualité de vie au travail

CIBLE

Toute autre personne intéressée par la problématique.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

DURÉE

3 jours

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

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin du module le participant sera capable de :

- Identifier les symptômes de l'absentéisme
- Cibler les origines de l'absentéisme
- En organiser la prévention
- Bâtir le plan absence

CIBLE

- Responsable ressources humaines
- Chef du personnel
- Assistant ressources humaines
- Responsable exploitation
- 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

CONTENU

THÈME 1 : GUÉRIR LES SYMPTÔMES

- La maladie
- Les retards
- 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 : BÂTIR SON PLAN ABSENCE

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



LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES

RHO 8

OBJECTIF GENERAL

Maîtriser la GPEC et s'approprier les différentes méthodes d'analyse des besoins et de l'environnement.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

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

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



ELABORATION DES REFERENTIELS DE COMPETENCES : DEMARCHE ET APPLICATION EN GRH

RHO 9

OBJECTIF GENERAL

Maitriser 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 compétences dans une organisation
- Identifier et tenir compte des facteurs qui déclenchent l'évolution des compétences

CIBLE

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

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



DETECTER, PROMOUVOIR ET VALORISER LES COMPETENCES

RHO 10

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

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

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

Mieux gérer les plans de carrières.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Développer, piloter, évaluer et améliorer un système de gestion de carrière performant
- 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

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

THEME 1 : L'APPRECIATION DU PERSONNEL

THEME 2 : L'ANALYSE DU MARCHÉ DU TRAVAIL

THEME 3 : LA DEFINITION DES TRAJECTOIRES PROFESSIONNELLES

THEME 4 : L'ACCOMPAGNEMENT DES TRAJECTOIRES PROFESSIONNELLES

THEME 5 : LE PLAFONNEMENT DE CARRIERE

OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les outils de pilotage de la fonction RH.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

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

CONTENU

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

OBJECTIF GENERAL

Pratiquer un audit social efficace.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

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

CIBLE

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

CONTENU

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

THEME 2 : LA PHASE PREPARATION DE L'AUDIT SOCIAL

THEME 3 : LA PHASE COLLECTE DES DONNEES

THEME 4 : LA REDACTION DU RAPPORT D'AUDIT SOCIAL

THEME 5 : LA PRESENTATION DU RAPPORT

OBJECTIF GENERAL

Savoir repérer et développer les hauts potentiels

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser les différentes démarches d'évaluation objective du potentiel ;
- Organiser et animer un processus de revue du personnel ;
- Concilier le développement et la fidélisation des hauts potentiels ;
- Distinguer les concepts associés aux notions d'évaluation et de potentiel ;
- Construire la grille de repérage des potentiels et hauts potentiels ;
- Orienter la gestion des Ressources Humaines vers la gestion des compétences stratégiques ;
- Impliquer les managers dans la détection, le développement des potentiels et talents ;
- Attiser, fidéliser et développer les potentiels et les talents.

CIBLE

Managers

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Outils et fiches personnalisables
- Ateliers
- Tableaux de Bord
- Grilles d'analyse

DURÉE

4 jours

CONTENU

THÈME 1 : IDENTIFIER CE QU'EST UN TALENT, UN POTENTIEL, UN HAUT POTENTIEL

- Clarifier les notions de performance, compétences et potentiel ;
- Différencier la notion de talent, d'expert, de potentiel et haut potentiel.

THÈME 2 : DÉFINIR LES CRITÈRES DES POTENTIELS ET DES TALENTS

- Se doter de critères pour apprécier le potentiel ;
- Identifier les outils permettant de détecter des potentiels (tests, assessment, ...) ;
- Croiser performance et potentiel ;
- Construire la grille de repérage des potentiels et des hauts potentiels (9-box grid).

THÈME 3 : DÉMYSTIFIER LA GESTION DES HAUTS POTENTIELS

- Approfondir sa compréhension de ce qu'est la gestion des hauts potentiels ;
- Expliquer quels sont les enjeux organisationnels entourant la gestion des hauts potentiels ;
- Créer un «business case» quant à l'urgence de gérer les hauts potentiels ;
- Connaître le processus de gestion des hauts potentiels ;
- Déterminer des indicateurs d'efficacité liés au processus de gestion des hauts potentiels ;
- Préciser une stratégie de communication autour du processus de gestion des hauts potentiels.

THÈME 4 : DÉVELOPPER LES EMPLOYÉS À HAUT POTENTIEL ET ATTIRER LES TALENTS

- Connaître des moyens d'évaluation des compétences actuelles des employés à haut potentiel identifiés pour cibler les écarts de compétences sur lesquels les développer ;
- Animer la rencontre de revue des hauts potentiels ;
- Élaborer un plan d'action pour développer les employés identifiés comme «hauts potentiels» ;
- Définir les conditions de succès d'une démarche de gestion des hauts potentiels ;
- Bâtir des parcours professionnels individualisés ;
- Proposer un suivi managérial et un plan de formation ;
- Capitaliser et transférer les connaissances.

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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
- Se positionner
- Instaurer un dialogue constructif avec le manager

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 : 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 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 GENERAL

Concevoir des actions de formation innovantes et adaptées.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser les bases théoriques de l'ingénierie de la formation ;
- Situer l'ingénierie de la formation dans les processus RH ;
- Bâtir un dispositif pour construire et développer les compétences ;
- Valider une conception pédagogique ;
- Manager avec efficacité les activités du Service Formation ;
- Piloter le processus de l'ingénierie de la formation de la CNSS ;
- Elaborer et gérer les outils (tableaux de bord, cahier de charge, plan de formation, suivi-évaluation, etc.) du dispositif de la formation de l'entreprise ;
- Evaluer efficacement les effets d'une formation.

CIBLE

Tout public

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas concrets de gestion de grands systèmes d'information
- Fiches
- Travaux pratiques

DURÉE

4 jours

CONTENU

THÈME 1 : CONSTRUIRE L'ARCHITECTURE DU DISPOSITIF PÉDAGOGIQUE

- Identifier les différentes modalités de formation.
- Anticiper le coût, les avantages et inconvénients de chaque modalité (Présentiel, distanciel, formation terrain).
- Intégrer les situations de travail réelles dans le dispositif de formation : tutorat...
- Bien mixer les différentes modalités, en présentiel et à distance.
- Choisir les modalités d'évaluation.

THÈME 2 : IDENTIFIER, ANALYSER LE BESOIN DE FORMATION ET ÉLABORER LE CAHIER DES CHARGES DU DISPOSITIF

- Utiliser un protocole d'entretien avec les commanditaires ;
- Identifier la contribution de la formation à la construction des compétences ;
- Analyser les besoins exprimés
- Analyser l'offre de formation
- Construire le cahier des charges : structure, prise en compte des risques et des enjeux.

THÈME 3 : LANCER UN APPEL D'OFFRES ET SÉLECTIONNER UN PRESTATAIRE

- Lister les prestataires potentiels ;
- Rédiger l'appel d'offre ;
- Définir les critères pertinents de sélection sur appel d'offres ;
- Dépouiller l'appel d'offre ;
- Travailler en partenariat avec le prestataire.

THÈME 4 : VALIDER UNE CONCEPTION PÉDAGOGIQUE

- Définir les livrables attendus de la conception et les critères de recevabilité ;
- S'assurer que la formation permettra bien d'atteindre les objectifs opérationnels visés ;
- Vérifier la bonne adaptation des méthodes pédagogiques aux caractéristiques des participants et aux objectifs ;
- Donner aux participants les meilleurs outils pour mettre en œuvre les acquis de la formation en situation de travail.

THÈME 5 : EXÉCUTER ET ÉVALUER LE PLAN DE FORMATION

- Les tableaux de bord
- Evaluer quoi ?
- Evaluer qui ?
- Les modèles d'évaluation : diagnostique, sommative, formative...
- Les techniques d'évaluation



OBJECTIF GENERAL

Maitriser le processus de transmission de savoir et de conception de supports de formation

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Concevoir un module de formation
- Transmettre efficacement des savoirs
- Animer et adapter les méthodes pédagogiques à un groupe de participants
- Évaluer l'atteinte des objectifs d'un cours

CIBLE

Toute personne intéressée par la thématique

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- L'exercice individuel ;
- Le travail en groupe ;
- La discussion de groupe ;
- L'exposé de synthèse ;
- La documentation remise aux participants

DURÉE

4 Jours

CONTENU

THEME 1 : COMPRENDRE LA DEMANDE, LE BESOIN, LE PROJET DE FORMATION

- La démarche préalable au plan de formation
- Quelques principes
- La Démarche Contractuelle par Objectif (DCO)
- Les 3 leviers de la performance
- Les 4 niveaux d'objectifs
- Le guide d'analyse de la demande
- Le questionnaire préalable
- Le Cahier des Charges (CdC)
- Modèle de réponse au CdC

THEME 2 : CONCEVOIR LA FORMATION: L'ARCHITECTURE D'ENSEMBLE, LA PEDAGOGIE DES DIFFERENTS MODULES

- Les 12 principes pédagogiques
- La carte des modalités d'apprentissage
- L'escalier pédagogique
- Les supports pédagogiques

THEME 3 : PREPARER ET ANIMER LA FORMATION

- Les astuces de la préparation
- La communication
- Réussir le démarrage
- Rendre les participants acteurs à l'aide des techniques d'animation
- Gérer les participants difficiles

THEME 4 : FAVORISER LE TRANSFERT DES ACQUIS

- Les différents niveaux d'évaluation: satisfaction, acquis, transfert des acquis, impact de la formation sur les résultats opérationnels, ROI
- Les supports d'évaluation
- Les modalités d'évaluation
- Les plans d'actions
- Les retours d'expérience



REGLEMENTATION SOCIALE ET JURIDIQUE



RSJ 1	Fiscalité et calcul des salaires au Gabon	2 jours
RSJ 2	Gestion et contrôle de cotisations sociales	1 jour
RSJ 3	Notions sur la législation du travail au Gabon	3 jours
RSJ 4	Procédure d'emploi des travailleurs Expatriés au Gabon.	1 jour
RSJ 5	Gestion des Congés au Gabon	2 jours
RSJ 6	Comprendre et Maitriser son rôle de Délégué du Personnel	2 jours
RSJ 7	Comprendre les Missions de Comité de Sécurité et de Santé au Travail	3 jours
RSJ 8	Maitriser la gestion des conflits au travail par une amélioration des négociations entre les partenaires sociaux	3 jours
RSJ 9	Gérer et Maitriser les procédures de licenciement	3 jours
RSJ 10	Aspects pratiques de la gestion des heures de travail au Gabon.	2 jours
RSJ 11	Rupture de contrat de travail et traitement de la liquidation des droits Légaux	2 jours
RSJ 12	Gestion de Recouvrement	2 jours
RSJ 13	Organisation Judiciaire Gabonaise	3 jours
RSJ 14	Optimiser votre gestion du contentieux Juridique	3 jours
RSJ 15	Manager le risque contentieux par voie d'arbitrage	1 jour

OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les règles de la fiscalité et de calcul des salaires au Gabon.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser 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

2 jours

CONTENU

THEME 1 : LE CADRE JURIDIQUE DE LA PAIE

- Les sources du Droit
- La documentation sociale
- Etudes de cas et simulations

THEME 2 : ELEMENTS DE LA REMUNERATION

- Composantes de la rémunération
- Conséquences sur le bulletin de paye

THEME 3 : LES COTISATIONS SOCIALES ET PRELEVEMENTS FISCAUX

- Les cotisations sociales
- Les prélèvements fiscaux
- Les crédits d'impôts
- Les autres rémunérations des dirigeants
- Etudes de cas et simulations



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 récentes 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

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

THEME 1 : PRESENTATION DU DISPOSITIF LEGAL EN MATIERE 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

THEME 2 : MECANISMES DE CALCULS ET CONTROLES 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



NOTIONS SUR LA LEGISLATION DU TRAVAIL AU GABON

RSJ 3

OBJECTIF GENERAL

Acquérir une vision globale de la réglementation sociale.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser les sources du droit de travail et les organismes compétentes
- Maîtriser les conditions relatives à l'embauche

CIBLE

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

DURÉE

3 jours

CONTENU

THÈME 1 : LES SOURCES DU DROIT DU TRAVAIL

- Sources législatives et réglementaires
- Sources conventionnelles

THÈME 2 : LES ORGANISMES ET JURIDICTIONS SOCIALES L'INSPECTION DU TRAVAIL LES TRIBUNAUX

- Organismes consultatifs

THÈME 3 : LES CONDITIONS GÉNÉRALES DU TRAVAIL DISCIPLINE

- Médecine du travail
- Hygiène et sécurité

THÈME 4 : LA REPRÉSENTATION SALARIALE AU SEIN DE L'ENTREPRISE LES DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL

- Le comité permanent de concertation économique et sociale
- Les syndicats professionnels

THÈME 5 : LES CONDITIONS RELATIVES À L'EMBAUCHE D'UN TRAVAILLEUR

THÈME 6 : FORMATION, EXÉCUTION ET FIN DU CONTRAT DE TRAVAIL

- Les différents contrats de travail
- Formation, suspension et résiliation du contrat de travail



PROCEDURE D'EMPLOI DES TRAVAILLEURS EXPATRIES AU GABON

RSJ 4

OBJECTIF GENERAL

Maîtriser la procédure d'emploi des travailleurs étrangers au Gabon.

OBJECTIF SPECIFIQUE

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

- Maîtriser les spécificités qui ont trait à l'embauche des travailleurs étrangers au Gabon ;
- Maîtriser la procédure d'obtention de l'autorisation de travail pour les expatriés au Gabon

CIBLE

Tout Public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Présentation par diapositives
- Études de cas

DURÉE

1 jour

CONTENU

THEME 1 : L'AUTORISATION D'EMPLOI

- Constitution du dossier
- Dépôt et étude
- Délivrance

THEME 2 : LE CONTRAT DE TRAVAIL

- Constitution du dossier
- Visa de conformité

THEME 3 : LA CARTE DE TRAVAILLEUR EXPATRIÉ

- Constitution du dossier
- Délivrance

THEME 4 : LE RENOUVELLEMENT

- Constitution du dossier
- Dépôt et étude
- Délivrance

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

Toute autre personne intéressée par la thématique.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Ateliers

DURÉE

2 jours

CONTENU

THEME 1 : SOURCES DU DROIT AUX CONGES

- Notion de temps de travail effectif
- Notion de période de référence

THEME 2 : CALCUL DE LA DUREE DES CONGES

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

THEME 3 : INCIDENCES D'EVENEMENTS SUR LES CONGES

- Maladie
- Préavis
- Grève

THEME 4 : REMUNERATION DES CONGES PAYES



COMPRENDRE ET MAITRISER SON ROLE DE DELEGUE DU PERSONNEL

RSJ 6

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser l'importance des missions qui lui incombent ;
- Faire la distinction entre délégué du personnel et délégué syndical ;
- maîtriser 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

CONTENU

THEME 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

THEME 2 : MOYENS D'ACTION

- Heures de délégation
- Local et droit d'affichage
- Réunions (mensuelles et exceptionnelles)
- Registre des doléances (Travaux Pratiques)

THEME 3: PROTECTION ET REVOCATION

- Protection
- Révocation



COMPRENDRE LES MISSIONS DU COMITE DE SECURITE ET SANTE AU TRAVAIL

RSJ 7

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 :

- Maîtriser l'importance des missions qui leurs incombent;
- Intégrer la politique de prévention des risques professionnels ;
- Maîtriser 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

CONTENU

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



MAITRISER LA GESTION DES CONFLITS DE TRAVAIL PAR UNE AMELIORATION DES NEGOCIATIONS ENTRE LES PARTENAIRES SOCIAUX

RSJ 8

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

- Analyser la dynamique de développement des conflits, leur nature, leurs manifestations et leurs causes afin d'adopter l'approche idoine pour sa résolution avec efficacité ;
- Identifier les facteurs d'aggravation ou de réduction du niveau de confrontation entre les parties en conflits ;
- Identifier les principales étapes d'un processus de négociation ;
- Définir les caractéristiques des différentes approches de négociation ainsi que les avantages et inconvénients correspondant à chaque approche ;
- Adopter des attitudes favorables à un dialogue constructif ;
- 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

THEME 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

THEME 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



GERER ET MAITRISER LES PROCEDURES DE LICENCIEMENT

RSJ 9

OBJECTIF GENERAL

Maitriser les différentes procédures de licenciement.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

THEME 1 : LE LICENCIEMENT POUR MOTIF PERSONNEL

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

THEME 2 : LE LICENCIEMENT POUR MOTIF ECONOMIQUE

- Les causes
- La procédure de licenciement
- Le plan social

THEME 3 : LE LICENCIEMENT DES TRAVAILLEURS PROTEGES

- Pour motif personnel
- Pour motif économique
- La procédure de licenciement

THEME 4 : LE CALCUL DES INDEMNITES DE RUPTURE

- L'Indemnité de préavis
- L'indemnité de licenciement
- L'indemnité de congés



ASPECTS PRATIQUES DE LA GESTION DES HEURES DE TRAVAIL AU GABON

RSJ 10

OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les aspects pratiques de la réglementation du travail au Gabon.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Mieux comprendre la réglementation du travail au Gabon
- Maîtriser toutes règles ayant trait au travail au Gabon

CIBLE

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Présentation par diapositive
- Études de cas

DURÉE

2 jours

CONTENU

THEME 1 : LE SYSTEME DE POINTAGE

- Pointage de présence
- Pointage horaire

THEME 2 : LA DETERMINATION DES HEURES SUPPLEMENTAIRES

- La durée hebdomadaire
- Les heures supplémentaires
- L'autorisation administrative

THEME 3 : LE PAIEMENT DES HEURES SUPPLEMENTAIRES

- Les taux applicables
- La répartition des heures

THEME 4 : LES ACCIDENTS DE TRAVAIL

- Définition de l'accident de travail
- Définition de l'accident de trajet

THEME 5 : LA FICHE DE DECLARATION

- Remplissage
- Délais de transmission



RUPTURE DE CONTRAT DE TRAVAIL ET TRAITEMENT DE LA LIQUIDATION DES DROITS LEGAUX

RSJ 11

OBJECTIF GENERAL

Maîtriser 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
- Maîtriser les procédures à appliquer en cas de rupture de contrat salarié
- Prendre les dispositions adaptées en cas de rupture de contrat salarié
- Maîtriser parfaitement le calcul des droits y relatifs

CIBLE

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Ateliers

DURÉE

1 jour

CONTENU

THEME 1 : SOURCES JURIDIQUES DE LA RUPTURE DE CONTRAT

- Le contrat de travail
- Le Code du travail
- Les sources conventionnelles

THEME 2 : LES DIFFERENTS TYPES DE RUPTURES DE TRAVAIL ET DROITS LEGAUX ASSORTIS

- La démission
- Le licenciement
- Le départ en retraite
- Le départ négocié

THEME 3 : LE TRAITEMENT DE LA LIQUIDATION DES DROITS LEGAUX INHERENTS A 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

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

CONTENU

THEME 1 : RECouvreMENT A 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

THEME 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)

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
- Recourir aux procédures qui mettent en mouvement l'action de ces juridictions

CIBLE

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Ateliers

DURÉE

3 jours

CONTENU

THEME 1 : PRESENTATION DU SYSTEME JUDICIAIRE GABONAIS

- Les juridictions de droit commun
- Les juridictions d'exception

THEME 2 : LES SAISINES DES JURIDICTIONS

- Les saisines des juridictions de droit commun
- Les saisines des juridictions d'exception

THEME 3 : LES PROCEDURES

- Les procédures ordinaires
- Les procédures d'exception



OPTIMISER VOTRE GESTION DU CONTENTIEUX JURIDIQUE

RSJ 14

OBJECTIF GENERAL

Maîtriser le schéma de fonctionnement du système judiciaire gabonais à des fins de gestion de contentieux

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

CONTENU

THEME 1 : COMPRENDRE LE CONTEXTE JURIDIQUE GABONAIS

- Le fonctionnement institutionnel
- L'influence de certains acteurs du système

THEME 2 : ANALYSER ET COMPRENDRE LES PROCEDURES JURIDIQUES USUELLES

- Les procédures contentieuses
- Les procédures non contentieuses

THEME 3 : QUELLES SOLUTIONS JURIDIQUES PRECONISER EN CAS DE LENTEUR DANS LE TRAITEMENT DES PROCEDURES



MANAGER LE RISQUE CONTENTIEUX PAR VOIE D'ARBITRAGE

RSJ 15

OBJECTIF GENERAL

Maitriser le procédure d'arbitrage

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Initier les apprenants aux règles de l'arbitrage OHADA
- Maitriser l'intérêt du consensualisme dans le règlement des litiges

CIBLE

Personnels du service achat, juridique, commerce international.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Étude de cas
- Fiches

DURÉE

2 jours

CONTENU

THEME 1 : LE DOMAINE DE L'ARBITRAGE OHADA

- Les critères d'habitabilité des litiges
- Les matières arbitrables

THEME 2 : LA CONVENTION D'ARBITRAGE

- La clause compromissoire
- Le compromis d'arbitrage

THEME 3 : LES FORMES D'ARBITRAGE

- L'arbitrage ad'hoc
- L'arbitrage institutionnel

THEME 4 : L'EXECUTION DE LA SENTENCE ARBITRALE

- La sentence arbitrale
- L'exequatur de la sentence

THEME 5 : LES VOIES DE RECOURS

- L'annulation de la sentence
- La tierce opposition
- La révision



COMPTABILITE – FINANCE CONTROLE DE GESTION



CFG 1	Cerner le fonctionnement et l'organisation comptable	2 jours
CFG 2	Se familiariser avec les écritures courantes et leur contrôle	2 jours
CFG 3	Evaluer et procéder aux écritures de clôture	2 jours
CFG 4	SAGE PAIE	7 jours
CFG 5	Fonction Comptabilité : Bonnes pratiques	4 jours
CFG 6	Comptabilité pour non comptables	3 jours
CFG 7	Arrêté des comptes annuels : présentation des financiers (SYSCOA Révisé-IAS 1)	3 jours
CFG 8	Reforme du SYSCOA 2014 : passage incontournable vers les normes comptables internationales IAS/IFRS	4 jours
CFG 9	Normes comptables internationales IAS/IFRS : l'essentiel des IFRS (Niveau 1)	4 jours
CFG 10	Normes comptables internationales IAS/IFRS : l'essentiel des IFRS (Niveau 2)	4 jours
CFG 11	Améliorer le fonctionnement de la fonction finance	3 jours
CFG 12	Finance pour non financiers	2 jours
CFG 13	Santé financière d'une entreprise : comprendre – savoir examiner et juger	4 jours
CFG 14	Bases de l'analyse financière : performance d'une entreprise	4 jours
CFG 15	Planification et gestion de la trésorerie : Bonnes Pratiques	4 jours
CFG 16	Comment, où et quand investir : mode et choix efficaces pour investir et/ou financer un projet d'entreprise	5 jours
CFG 17	Essentiel IPSAS – International Public Sector Accounting Standards : Bonne Gouvernance Secteur Public et Organisations Internationales	5 jours



CFG 18	Initiation au contrôle de gestion	5 jours
CFG 19	Perfectionnement au contrôle de gestion	5 jours
CFG 20	Contrôle de gestion : mise en place d'un système de contrôle de gestion efficace, performant et durable	4 jours
CFG 21	La gestion budgétaire	3 jours
CFG 22	Planification et contrôle budgétaire : comment réaliser et atteindre efficacement les objectifs annuels de l'entreprise ?	4 jours
CFG 23	L'analyse et la maîtrise des coûts	4 jours
CFG 24	Méthode ABC : maîtrise et réduction des frais généraux et des coûts	5 jours
CFG 25	Méthodes d'analyse des coûts et charges dans le domaine industriel	3 jours
CFG 26	Elaboration de tableaux de bord et reporting	3 jours
CFG 27	La démarche d'audit et ses outils	2 jours
CFG 28	Audit interne au sein d'une entreprise : mise en place – planning et exécution	4 jours
CFG 29	Contrôle et audit d'entreprise : disposer des outils clés à une gestion optimale et efficace des ressources	4 jours
CFG 30	Mission d'audit interne : Bonnes Pratiques et efficacité (Normes IIA)	4 jours
CFG 31	L'auditeur face à la fraude en entreprise : actions et préventions	4 jours
CFG 32	Contrôle et gestion des risques : comment réussir la cartographie des risques	4 jours



OBJECTIF GÉNÉRAL

Maitriser le fonctionnement du système comptable OHADA.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Maitriser la fonction comptable dans l'entreprise ;
- Maitriser l'analyse du bilan et du compte de résultat
- Maitriser les principes comptables de base.

CIBLE

Comptables.

Stratégie pédagogique

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

DURÉE

2 jours

CONTENU

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 ECRITURES COURANTES ET LEUR CONTROLE

CFG 2

OBJECTIF GÉNÉRAL

Maitriser le fonctionnement du système comptable OHADA.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Maitriser les schémas de base de la comptabilité
- Maitriser l'établissement des factures et avoirs
- Maitriser les autres opérations : trésorerie, titres, frais...

CIBLE

Comptables.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

DURÉE

2 jours

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



EVALUER ET PROCEDER AUX ECRITURES DE CLOTURE

CFG 3

OBJECTIF GÉNÉRAL

Maîtriser le fonctionnement du système comptable OHADA.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Maîtriser le fonctionnement des immobilisations
- Régulariser des comptes

CIBLE

Comptables.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE - Exposé Oral

- Etude de cas
- Fiches
- Travaux pratiques

DURÉE

2 jours

CONTENU

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.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Maitriser la méthodologie de mise en place d'une gestion de la paie des employés, selon les besoins de votre entreprise.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Acquérir une méthode de travail concrète et complète, pour réussir vos traitements de salaires ;
- Maitriser les techniques de gestion de la paie.

CIBLE

Toute personne désirant suivre cette formation.

Stratégie pédagogique

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Pratique sur poste de travail
- Etudes de cas

DURÉE

7 jours

CONTENU

THEME 1 : PRESENTATION D'UN BULLETIN DE SALAIRE

THEME 2 : UTILISATION DE LA PAIE DANS LE LOGICIEL PAIE SAGE

- Le lancement du programme
- Ouverture de votre société

THEME 3 : CREATION DES ORGANISATIONS

- Départements
- Services
- Unités
- Catégories

THEME 4 : CREATION DES ETABLISSEMENTS

THEME 5 : LES CONVENTIONS COLLECTIVES

THEME 6 : LES CAISSES DE COTISATIONS

THEME 7 : LES TABLES

- Natures de contrat
- Types d'entrée
- Motifs d'absence
- Motifs de départ
- Nationalité
- Fonction entreprise

THEME 8 : CREATION DE SALAIRE

THEME 9 : LES BULLETINS MODELES

THEME 10 : LE TRAITEMENT MENSUEL DE LA PAIE

- Saisie des variables de paie
- Calcul des bulletins
- Edition des bulletins

THEME 11 : LA GESTION DES PRETS

- Types de prêts
- Objets de prêt
- Motifs d'arrêt
- Etablissements prêteurs
- Création des prêts

THEME 12 : EDITION DES ETATS POST-PAIE

- Le livre de paie
- La fiche individuelle
- Mouvements de personnel
- Etats des cumuls
- Etats des cotisations

THEME 13 : EDITION DES ETATS PERSONNALISES



OBJECTIF GENERAL

Aider les dirigeants et chefs d'entreprise à définir et donner une orientation compétitive à la fonction comptable dans l'élaboration des politiques et stratégies de développement.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Satisfaire une obligation légale ;
- Disposer d'un puissant et efficace outil de gestion et de décision ;
- Maîtriser l'organisation et fonctionnement de la comptabilité d'une entreprise ;
- Présenter un instrument de communication financière.

CIBLE

- Personnel Administratif, Comptable et Financier,
- Dirigeants et Chefs d'entreprise, etc....

PRE-REQUIS

Connaitre le référentiel comptable classique et / ou avoir suivi notre session de formations pratiques portant sur les thèmes : Les réformes du SYSCOA 2014 et / ou L'essentiel des IFRS (Niveau 1 et 2) et /ou Arrêtés des comptes annuels.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

4 Jours

CONTENU

PARTIE I : EVALUATION GENERALE DE LA FONCTION COMPTABLE

THEME 1 : MISSION DU RESPONSABLE DE LA FONCTION COMPTABLE

- Organisation de la fonction comptable
- Les collaborateurs de la fonction comptable

THEME 2 : ASSURANCE QUALITE DE LA FONCTION COMPTABLE

- Coût de la fonction comptable
- Evaluation de la fonction comptable par la direction

PARTIE II : POURQUOI ET COMMENT NORMALISEE LA COMPTABILITE

THEME 1 : EVALUATION DES PROCESSUS DE LA FONCTION COMPTABLE

- Gestion des référentiels comptables
- Organisation/méthodes/systèmes d'information comptable

THEME 2 : CENTRALISATION ET GESTION DES ARRETES

- Production du reporting interne
- Production de l'information financière externe
- Production des documents fiscaux
- Production des comptes de groupe
- Comptes clients et assimilés
- Comptes fournisseurs et assimilés
- Immobilisations

ENJEUX DE L'INFORMATISATION DE LA COMPTABILITE

- Avantage de la gestion comptable informatisée
- Outils Informatique adaptés à la fonction comptable



OBJECTIF GENERAL

Initier les non-comptables à la compréhension des grands principes de la comptabilité

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Comptabiliser les opérations courantes
- Découvrir le compte de résultat, le bilan et l'organisation comptable
- Utiliser le plan comptable général, déterminer l'imputation comptable

CIBLE :

Personnel comptable

STRATEGIE PEDAGOGIQUE:

- Etude de cas
- Travaux pratiques
- Travaux en équipe

DUREE

3 Jours

CONTENU

THEME 1 : DECRIRE LE PATRIMOINE : LE BILAN

- Les quatre masses bilancielle : biens, créances, dettes, capitaux propres.
- Les principaux postes du bilan

THEME 2 : RETRACER L'ACTIVITE : LE COMPTE RESULTAT

- Rattacher les achats et ventes à la bonne période
- Les trois niveaux de résultat : exploitation, financier, exceptionnel
- Principaux postes de produits et charges
- Liens avec le bilan : partie double, double détermination du résultat

THEME 3 : COMPRENDRE LA TECHNIQUE D'ENREGISTREMENT COMPTABLE

- Se repérer dans l'organisation du plan comptable, la codification des comptes
- Recherche de l'imputation comptable
- Notion de débit et de crédit
- Le principe de la partie double
- Signification de l'amortissement et des provisions
- Principes de rattachement des charges et produits à l'exercice en lien avec les stocks.

THEME 4 : COMPTABILISER LES ACHATS

- Vérifier la conformité des factures
- Rapprochement avec le bon de livraison
- Comptabiliser les factures, avoirs, notes de frais
- Fonctionnement de la TVA
- Conditions et exercice de la déductibilité de la TVA
- Distinction entre " frais généraux " et " immobilisations "

THEME 5 : COMPTABILISER LES VENTES ET OPERATIONS DE TRESORERIE

- Factures de ventes : facturation, avoirs, rabais, remises, ristournes
- Les opérations de trésorerie



ARRETE DES COMPTES ANNUELS : PRESENTATION DES TABLEUX FINANCIERS (SYSCOA REVISE-IAS1)

CFG 7

OBJECTIF GENERAL

Permettre la maîtrise des composantes du système comptable OHADA (SYSCOHADA) ;

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Capitaliser et renforcer leur connaissance en comptabilité ;
- Mieux contrôler la balance avant inventaire ;
- Optimiser les régularisations ;
- Maîtriser les écritures comptables de fin d'exercice ;
- Etablir sans difficulté les états financiers en toute sécurité

CIBLE

- Comptables, Adjointes ou Chefs comptables,
- Auditeurs interne et externe, Analyste financier, Contrôleurs de gestion
- Responsables comptables et financier
- Directeurs Financiers, Dirigeants et Chefs d'entreprise

PRE-REQUIS

Connaitre le référentiel comptable classique et / ou avoir suivi notre session de formations pratiques portant sur les réformes du Syscoa 2014

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

3 Jours

CONTENU

THEME 1 : LES REGLES D'ARRETES DES COMPTES

- Méthodes d'évaluation à retenir
- Différents contrôles à effectuer (balance, comptes dits "sensibles "
- Opérations de fin d'exercice

THEME 2 : ELABORATION DES TABEAUX COMPTABLES

- Bilan, Compte de résultat
- Tableaux (immobilisations/amortissements, provisions, etc.)

THEME 3 : ELABORATION DES TABEAUX FISCAUX

- Détermination du résultat fiscal
- Relevé des frais généraux
- Cas du report en arrière des déficits
- L'Annexe



REFORME DU SYSCOA 2014 : PASSAGE INCONTOURNABLE VERS LES NORMES COMPTABLES INTERNATIONALES IAS/IFRS

CFG 8

OBJECTIF GENERAL

Permettre aux entreprises d'être plus compétitives et attractives par l'information financière d'une part et d'autre part, aux praticiens et utilisateurs de mieux s'imprégner de la nouvelle réforme du système comptable OHADA et apprécier les impacts comptables, financiers et fiscaux.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser le contenu de la nouvelle réforme du Syscoa ;
- Effectuer efficacement le retraitement des éléments actifs et passifs ;
- Etablir et présentation efficacement des états financiers ;
- Faire face et s'adapter rapidement aux changements ;
- Mesurer les implications comptables, financière et fiscales de la réforme du Syscoa

CIBLE

- Comptables, Adjoints et Chefs Comptables,
- Analystes Financiers, Responsable d'agence / bureau
- Responsable financier, Directeurs Financiers Dirigeants et Chefs d'entreprise, Etc

PRE-REQUIS

Connaitre le référentiel comptable classique et/ ou avoir suivi l'essentiel des IFRS (Niveau 1 et 2)

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

4 Jours

CONTENU

THEME 1 : HARMONISATION COMPTABLE OHADA

- Le contexte et les motivations de la nouvelle réforme du SYSCOA
- La lecture des normes "Référentiel IAS/IFRS"
- Les points réformés par les nouvelles dispositions du SYSCOA
- L'impact de ces réformes sur le traitement de la comptabilité

THEME 2 : ETUDES DES POINTS REFORMES

- La présentation des Etats Financiers (réf IAS -1)
- La présentation des événements postérieurs à la clôture de l'exercice (réf IAS -10)
- Les méthodes d'évaluation à retenir pour la comptabilité des éléments financiers (les frais accessoires d'achats, le fait générateur des ventes des biens et les prestations de services)
- Les immobilisations corporelles (réf IAS-16)
- Les immobilisations incorporelles (réf AIS -38)
- Les contrats de location (réf IAS 17)
- Les stocks (réf IAS -2)
- Les avantages du personnel (réf IAS -19)
- La comptabilité des régimes retraite (réf IAS-20)
- La comptabilisation des subventions (réf IAS-20)
- Les provisions (réf IAS -37)
- Les coûts d'emprunt (réf IAS-23)
- Les effets des variations des cours des monnaies étrangères (réf IAS-21)

THEME 3 : ETUDES DES POINTS MENTIONS OBLIGATOIRES A RETRANSCRIRE

- Les études de cas
- Les exercices

NORMES COMPTABLES INTERNATIONALES IAS /IFRS : L'ESSENTIEL DES IFRS (NIVEAU 1)

CFG 9

OBJECTIF GENERAL

Présenter le référentiel international de comptabilité, à travers une minutieuse étude comparée au référentiel classique, en mettant en valeur les différences de concept et d'application ainsi que les enjeux.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- S'initier aux normes comptables internationales IAS/IFRS ;
- Utiliser la notion de Juste Valeur;
- Traiter les éléments actifs et passifs ;
- Maîtriser l'imputation des charges et produits ;
- Saisir la présentation des Etats Financiers (IAS 1)

CIBLE

Comptables, Chefs comptables ,Auditeurs internes ,Analyste financier, Contrôleurs de gestion ,Directeurs financiers ,Directeurs Généraux , etc....

PRE-REQUIS

Connaitre le référentiel comptable classique.

DUREE

4 Jours

CONTENU

THEME 1 : HARMONISATION COMPTABLE INTERNATIONALE

- Généralités
- Le cadre réglementaire
- Principes fondamentaux et normes de présentation

THEME 2 : ETUDES DES ETATS FINANCIERS (IAS 1)

Bilan - actif

- Immobilisations incorporelles (IAS 38)
- Immobilisations corporelles (IAS 16)
- Dépréciation des actifs (IAS 36)
- Présentation et évaluation des instruments financiers (IAS 32/39)
- La valorisation des stocks (IAS 2)

Bilan - passif

- Les contrats de crédit –bail (IAS 17)
- Les provisions et passifs éventuels (IAS 37)
- Les événements survenus après la date de clôture (IAS 10)
- Les avantages au personnel (IAS 19)

Compte de résultat

- Reconnaissance des revenus (IAS 18)
- les impôts différés (IAS 12)
- les changements de méthode comptable, corrections d'erreur et éléments extraordinaires (IAS 8)
- Analyse par secteur d'activité (IAS 14)

Tableau de flux de trésorerie

- Opérations d'exploitation
- Opérations d'investissement
- Opérations de financement

THEME 3 : NORMES TRAITANT DE SUJETS PARTICULIER



NORMES COMPTABLES INTERNATIONALES IAS/IFRS : IFRS APPROFONDIES (NIVEAU 2)

CFG 10

OBJECTIF GENERAL

Permettre aux participants qui ont déjà suivi le cycle 1 « Normes comptables internationales IAS /IFRS (Niveau 1) » de mener à bien sur la base des normes étudiées une mission d'établissement des comptes consolidés ou de pratiquer un audit des comptes en mode IFRS.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

A la fin de la formation, les participants seront capables de :

- Mieux pratiquer la notion de juste valeur dans les acquisitions et cession d'actif ;
- Renforcer leur connaissance en comptabilité IFRS ;
- Optimiser la valorisation des actifs courants.

CIBLE :

- Comptables
- Adjointes ou chefs comptables
- Auditeurs internes, Analyste financier, Contrôleurs de gestion, Responsables comptables et financiers , etc. ...

PRE-REQUIS:

Avoir une bonne connaissance du référentiel comptable classique et avoir suivi le cycle 1 « l'essentiel des IFRS »

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

4 Jours

CONTENU

THEME 1 : HARMONISATION COMPTABLE INTERNATIONALE

- Enjeux de la normalisation des IFRS en Europe
- Les IFRS dans le monde,
- Les IFRS de demain

THEME 2 : PRINCIPES FONDAMENTAUX ET NORMES DE PRESENTATION

- Présentation du cadre conceptuel, objectifs, caractéristiques, évaluation des états financiers
- Les états financiers obligatoires (IAS 1 ET IFRIC 1) difficultés, principes et méthodes, l'annexe
- Le tableau des flux de trésorerie (IAS7) généralités, présentation, informations annexe

THEME 3 : ETUDE DU BILAN

Actif

- Immobilisations corporelles (IAS 16) comptabilisation, décomptabilisation, détermination du coût, amortissement
- Dépréciation des actifs (IAS 36) les tests de dépréciation
- Comptabilisation de la perte de valeur
- Crise économique et perte de valeur immobilisations incorporelles (IAS 38) comptabilisation, détermination du coût, amortissement,
- La valorisation des stocks (IAS 2) détermination du coût, valorisation à la clôture, sortie de stocks

Passif

- Les provisions éventuelles passives et actives (IAS 37) provisions pour immobilisations, provisions pour restructuration, autres provisions pour risques et charges
- Les contrats de location (IAS 17 et IFRIC 4) définition, qualification, comptabilisation chez le bailleur et le preneur.



OBJECTIF GENERAL

Utiliser les outils de la gestion et d'analyse financière.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

A la fin de la formation, les participants seront capables de :

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

CIBLE :

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas

DUREE

3 jours

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

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 intéressée par la problématique.

Stratégie pédagogique

- Approche théoriques
- Exercices pratiques

DUREE

2 jours

CONTENU

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)



SANTE FINANCIERE D'UNE ENTREPRISE : COMPRENDRE, SAVOIR EXAMINER ET JUGER

CFG 13

OBJECTIF GENERAL

Donner les outils et mécanismes indispensables à établir un diagnostic sur la situation financière de l'entreprise, afin de porter un jugement sur son équilibre financier et sur sa rentabilité.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

Au terme de cette session de formation, le participant sera en mesure de :

- Analyser efficacement l'activité de leur entreprise et des concurrents ;
- Mieux examiner la structure financière ;
- Apprécier les performances de l'entreprise
- Influencer les politiques décisionnelles et stratégiques de l'entreprise

CIBLE

- Comptables, Adjointes ou Chefs comptables,
- Auditeurs internes et externe, Analyste financier, Contrôleurs de gestion, Responsable comptables et financier
- Directeurs Financiers, Dirigeants et Chefs d'entreprises, etc....

PRE-REQUIS:

Connaitre le référentiel comptable classique et /ou avoir suivi notre session de formations pratiques portant sur les bases de l'analyse financière.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

4 Jours

CONTENU

THEME 1 : ANALYSE DE L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE

- Généralités
- L'analyse du compte de résultat : analyse quantitative
- La notion de résultat
- La structure du compte de résultat : les les SG
- Affectation du résultat
- L'analyse qualitative de l'activité de l'entreprise
- La nature de l'activité (cycle de vie du produit, matrice du BCG ...)
- Le potentiel de production

THEME 2 : BILAN FINANCIER ET STRUCTURE FINANCIERE

- Du bilan comptable au bilan financier
- Les principaux postes du bilan comptable
- Le bilan financier
- Le bilan fonctionnel (pools de fonds, forme horizontal, ...)
- La structure financière
- Analyse statique de la structure financière (équilibres financiers)
- Analyse dynamique de l'équilibre financier (autofinancement brut, CAF, TAFIRE)

THEME 3 : EXAMEN DES RATIOS

- Typologie des ratios
- Les Ratios de structure du Bilan
- Les Ratios d'Equilibre Financier
- Les Ratios de Gestion
- Les Ratios de Rentabilité
- L'analyse de la structure financière sur les performances :
- l'effet de levier



BASES DE L'ANALYSE FINANCIERE : PERFORMANCE D'UNE ENTREPRISE

CFG 14

OBJECTIF GENERAL

S'initier à la bonne compréhension et au jugement objectif de l'activité des entreprises, à partir d'un diagnostic établi grâce aux comptes de synthèse (Bilan, Compte de Résultat, Annexes).

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- S'initier à l'examen de l'information comptable et financière d'une entreprise ;
- Cerner l'utilité et la portée du diagnostic financier ;
- S'approprier les méthodes de bases de l'analyse financière ;
- Mieux nourrir et satisfaire objectivement son jugement

CIBLE :

- Auditeurs internes et externe, Analyste financier
- Contrôleurs de gestion, Responsable comptable et financière
- Directeurs Financiers, Dirigeants et Chefs d'entreprises, etc....

PRE-REQUIS:

Connaitre le référentiel comptable classique et / ou avoir suivi notre session de formations pratiques portant sur les réformes du Syscoa 2014 et Les Normes IFRS (Niveau 1 et 2).

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

4 Jours

CONTENU

THEME 1 : RAPPELS COMPTABLES

- Les comptes
- Les soldes Intermédiaires de gestion

THEME 2 : ETUDE FINANCIERE (SOLVABILITE ET RENTABILITE DE L'ENTREPRISE)

- L'approche « Structure financière »
- Le besoin en fond de roulement et le fond de roulement
- L'approche « capacité de remboursement »
- Le scoring
- La rentabilité économique de l'entreprise
- La rentabilité financière de l'entreprise

THEME 3 : ANALYSE DU FINANCEMENT

- Les financements internes et externes
- Le tableau des Emplois Ressources
- Le tableau des flux de trésorerie
- La démarche en analyse financière



PLANIFICATION ET GESTION DE LA TRESORERIE : BONNES PRATIQUES

CFG 15

OBJECTIF GENERAL

Reconsidérer la place du trésorier et celle de la gestion de trésorerie dans la politique financière et les stratégies globales de l'entreprise.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Maîtriser les principales composantes de la trésorerie à CT;
- Construire un plan de trésorerie ;
- maîtriser les éléments influant le coût des opérations bancaire
- Déterminer le coût réel des principaux financements à CT
- Appréhender les relations avec les banques.

CIBLE :

- Comptables, Adjoints et Chefs Comptables, Analystes Financiers,
- Responsable d'agence /bureau, Responsable financier,
- Directeurs Financiers, Dirigeants et Chefs d'entreprises, Etc.
- Directeurs Financiers, Dirigeants et Chefs d'entreprises, etc....

PRE-REQUIS:

Avoir une bonne connaissance du référentiel comptable classique/finance et avoir suivi nos sessions de formations pratiques sur les thèmes de Gestion Comptabilité et Finance.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

4 Jours

CONTENU

THEME 1 : GESTION DE TRESORERIE ET FONCTION DU TRESORIER

- Evolution du trésorier
- Les missions du trésorier
- Les compétences du trésorier
- Place du trésorier dans l'entreprise

THEME 2 : PREVISION DE TRESORERIE (BUDGET DE TRESORERIE)

Notion

- Démarche
 - Le budget des encaissements
 - Le budget de la TVA
 - Le budget des décaissements
 - Le budget général de trésorerie
- Ajustement de la trésorerie : plan de trésorerie
Cas du déficit –Cas de l'excédent

THEME 3 : TRESORERIE ET EQUILIBRE FINANCIER DE L'ENTREPRISE

L'approche statique par le bilan

Equilibre Financier

- Calcul du fond de roulement
- Calcul du besoin en fond de roulement
- Facteurs de variation du BFR
- Calcul de la trésorerie nette



COMMENT, OU, ET QUAND INVESTIR : MODE ET CHOIX EFFICACES POUR INVESTIR ET / OU FINANCER UN PROJET D'ENTREPRISE

CFG 16

OBJECTIF GENERAL

Aborder dans les détails, les aspects techniques des décisions d'investissement et de financement afin de connaître et maîtriser les impacts des choix effectués en matière d'investissement et de financement sur la stratégie de l'entreprise et sur son avenir.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Maîtriser le processus d'investissement dans l'entreprise ;
- Mener une sérieuse étude de rentabilité et les risques ;
- Maîtriser les principaux moyens de financement et influencer les politiques décisionnelles et stratégies de l'entreprise

CIBLE :

- Auditeurs internes et externe, Analyste financier,
- Contrôleurs de gestion, Responsables comptables et financier,
- Directeurs Financiers, Dirigeants et Chefs d'entreprises, etc...

PRE-REQUIS:

Aucun pré-requis n'est nécessaire, mais il est préférable de connaître le référentiel comptable classique et / ou avoir suivi notre session de formations pratiques portant sur les bases de l'analyse financière et / ou Santé financière de l'entreprise.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

5 Jours

CONTENU

THEME 1 : MODALITES DU CHOIX DES INVESTISSEMENTS

- Généralités
- Les mécanismes du circuit financier d'une entreprise
- Objectifs de la gestion financière
- Nature et Notion d'investissement
- Typologie des investissements
- Les paramètres d'un projet d'investissement

THEME 2 : CRITERES DE CHOIX D'INVESTISSEMENT EN PERIODE DE CERTITUDE

- La valeur actuelle nette (VAN)
- Le Taux Interne de Rentabilité (TIR)
- L'indice de profitabilité (IP)
- Le Délai de Récupération du capital investi (DRC)

THEME 3 : CRITERES DE CHOIX D'INVESTISSEMENT EN AVENIR ALEATOIRE

- Décisions uniques
- Décisions séquentielles (Variables interdépendants)
- Critère du MAXIMIN
- Critère du MAXIMAX
- Critère de MINIMAX
- Critère de Laplace
- Critère de Savage



ESSENTIEL IPSAS – INTERNATIONAL PUBLIC SECTOR ZCCOUNT STANDARDS : BONNE GOUVERNANCE SECTEUR PUBLIC ET ORGANISATIONS INTERNATIONALES

CFG 17

OBJECTIF GENERAL

Adapter les modèles de comptabilité traditionnels aux modèles de comptabilité d'exercice, selon les normes inspirées des IPSAS

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

Cette session de formation pratique permettra aux participants de :

- Maîtriser l'étendue et la portée financière des normes IFRS ;
- Mieux pratiquer la notion de juste valeur dans les acquisitions et cession d'actif ;
- Renforcer leur connaissance en comptabilité IFRS ;
- Optimiser la valorisation des actifs courants.

CIBLE

- Auditeurs interne et Externe
- Secteur public (Ministère, Collectivités Locales) et Organisation Non Gouvernementale (Locale et Internationale)

PRE-REQUIS:

Aucun, mais il est préférable d'avoir suivi ou suivre nos sessions de formations pratiques portant sur les thèmes d'Audit Interne et /ou en Gestion Comptabilité.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

5 Jours

CONTENU

THEME 1 : HARMONISATION COMPTABLE INTERNATIONALE

Généralités

- Présentation de l'historique et de l'environnement comptable international,
- Description des différents référentiels, le positionnement en Europe et dans le monde
- Enjeux de la normalisation

Le cadre réglementaire

- Structure et rôle de l'IPSASB,
- Le processus d'élaboration des normes
- L'information financière
- Présentation des états financiers et le cadre conceptuel (IPSAS 1),
- Etat des flux de trésorerie (IPSAS 2)
- Evénements postérieurs à la période de reporting (IPSAS 14)
- Information sectorielle (IPSAS 18)
- Présentation des informations financières (IPSAS 22)
- Présentation des informations budgétaires (IPSAS 24)

THEME 2 : ETUDE DES ETATS FINANCIERS

Bilan - Actif

- Immobilisations corporelles (IPSAS 17)
- Immobilisations incorporelles (IPSAS 31)
- Immeubles de placement (IPSAS 16)
- Accord de concession de service : le concédant (IPSAS 32)
- Contrats de location (IPSAS 13)
- Dépréciation d'actifs générateurs de trésorerie (IPSAS 26)
- Dépréciation d'actifs non générateurs de trésorerie (IPSAS 21)
- Stocks (IPSAS 12)

Bilan - Passif

- Les coûts d'emprunts (IPSAS 5)
- Provisions, passifs éventuels et actifs éventuels (IPSAS 19)
- Les avantages au personnel (IPSAS 25)
- Les effets des variations des cours de monnaie étrangère (IPSAS 4)

Changements de méthodes

- Excédents déficits nets, changement d'estimations comptables et erreurs (IPSAS 3)

Charges et produits

- Définition des produits (IPSAS 1)
- Produit des opérations avec contrepartie directe (IPSAS 9)
- Produit des opérations sans contrepartie directe (IPSAS 23)
- Définition des charges (IPSAS 1)
- Contrats de construction (IPSAS 11)

Les instruments financiers

- Instruments financiers présentation et informations à fournir (IPSAS 15)
- Instruments financiers présentation (IPSAS 28)
- Instruments financiers comptabilisation et évaluation (IPSAS 29)
- Instruments financiers informations à fournir (IPSAS 30)

La consolidation

- Etats financiers consolidés comptabilisation des entités contrôlées (IPSAS 6)
- Participation dans les entreprises associées (IPSAS 7)
- Participation dans les coentreprises (IPSAS 8)
- Informations relatives aux parties liées (IPSAS 20)

THEME 3 : NORMES TRAITANT DE SUJETS PARTICULIERS

- Normes traitant de sujets particuliers
- Agriculture (IPSAS 27)
- Reporting financiers dans les économies hyper inflationnistes (IPSAS 10)



OBJECTIF GENERAL

Doter le participant des bases du contrôle de gestion

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Cerner les fondements de l'analyse des coûts et des budgets ;
- Saisir la manière de les utiliser ;
- Mettre en place ces outils de pilotage de la performance.

CIBLE

Toute personne ayant des bases en comptabilité et voulant approfondir ses connaissances dans le domaine du contrôle de gestion.

DUREE

5 jours

CONTENU

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'œuvre (UE)
- Le traitement des charges indirectes
- Exercices pratiques pour mettre en évidence les avantages et limites de la méthode

THÈME 4 : MESURE DES COÛTS ET EVALUATION DES PERFORMANCES : LA MÉTHODE DES COÛTS PARTIELS

- La méthode des coûts variables : mise en œuvre 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

OBJECTIF GENERAL

Doter le participant des éléments de perfectionnement du contrôle de gestion

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Cerner les enjeux de la gestion des performances
- Être force de proposition auprès des décideurs opérationnels : réduction des coûts, création de valeur...
- 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 œuvre d'un système de pilotage.

DUREE

5 jours

CONTENU

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 œuvre 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



CONTROLE DE GESTION : MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE CONTROLE DE GESTION EFFICACE, PERFORMANT ET DURABLE

CFG 20

OBJECTIF GENERAL

Mettre en place un système dynamique et très efficace de contrôle de gestion et / ou renforcer celui existant, dans le cadre de la politique de bonne gouvernance et créer par conséquent de la valeur ajoutée durablement.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

Cette session de formation pratique permettra aux participants de :

- Maîtriser les aspects conceptuels et pratiques de la fonction contrôle de gestion;
- Instaurer un véritable et dynamique système de contrôle de gestion performant ;
- Mettre à jour le manuel des procédures et
- Faire un suivi et évaluer son évolution.

CIBLE

- Auditeurs internes, Analyste financier, Contrôleurs de gestion, Responsables comptables et financier,
- Directeurs Financiers, Dirigeants et Chefs d'entreprises, etc ...

PRE-REQUIS:

Aucun prérequis n'est nécessaire. Toutefois il est préférable de connaître le référentiel comptable classique et / ou avoir suivi nos sessions de formations pratiques en :

- Gestion Finance –Comptabilité et
- Audit Interne et Contrôle de Gestion

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

4 Jours

CONTENU

THEME 1 : FONCTION DU CONTROLE DE GESTION DANS L'ENTREPRISE

- Généralité
- Les définitions et les missions du contrôle de gestion
- Les différences entre le contrôle de gestion et le contrôle interne
- La fonction de contrôle de gestion dans l'entreprise

THEME 2 : ORGANISATION DU CONTROLE DANS L'ENTREPRISE

- Les types d'organisation du contrôle de gestion
- Les acteurs et les clients de la fonction du contrôle de gestion

Les différents systèmes d'analyse des coûts

- Les coûts complets, le direct costing, la méthode ABC, UVA, les méthodes des coûts stables ou Calendis

THEME 3 : MESURE DE LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

- La mesure de la performance
- Les axes d'analyse et les outils de reporting (choix des indicateurs, TdB, écarts)
- La planification stratégique
- Le plan stratégique et le budget, le pilotage stratégique (SIAD, BI, EIS)



OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les éléments de la gestion budgétaire en liaison avec la planification et la stratégie des entreprises.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

DUREE

3 jours

CONTENU

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



PLANIFICATION ET CONTROLE BUDGETAIRE : COMMENT REALISER ET ATTEINDRE EFFICACEMENT LES OBJECTIFS ANNUELS DE L'ENTREPRISE ?

CFG 22

OBJECTIF GENERAL

Aborder mieux et sereinement la problématique de la planification et du contrôle budgétaire.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Mieux cerner l'essence des budgets;
- Planifier, contrôler, évaluer les composantes et activités de l'entreprise ;
- Identifier les paramètres à l'élaboration des budgets ;
- Optimiser la gestion des ressources disponibles et / ou mobilisés ;
- Participer activement au processus de budgétisation de l'entreprise
- Repérer et actualiser les plans d'action utiles à l'équilibre budgétaire et
- Utiliser des indicateurs efficaces de performance et d'aide à la prise de décision.

CIBLE

- Auditeurs internes/ externe, Compliance Officer /Cadres opérationnels
- Analyste financier, Contrôleurs de gestion, Responsables comptables et financier,
- Directeurs Financiers, Dirigeants et Chefs d'entreprises, etc ...

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire, mais il est préférable de connaître le référentiel comptable classique et / ou avoir suivi nos sessions de formations pratiques en :

- Gestion Finance –Comptabilité et
- Audit Interne et Contrôle de Gestion

DUREE

04 Jours

CONTENU

THEME 1 : PROCESSUS BUDGETAIRE

- L'articulation budgétaire
- La planification stratégique
- La planification opérationnelle
- Le processus budgétaire

THEME 2 : ELABORATION DES BUDGETS D'ENTREPRISE

- L'élaboration des budgets
- Budgets des ventes
- Budgets de production
- Budgets d'investissement et discrétionnaires
- Synthèse financière
- Animation budgétaire

THEME 3 : CONTROLE BUDGETAIRE

- Les Mécanismes du contrôle budgétaire
- Le contrôle des investissements
- Les prix de cession interne
- Les pratiques budgétaires, les critiques et évolutions actuelles (ABB, Beyond budget, etc.)



OBJECTIF GENERAL

Maîtriser l'analyse des coûts pour des prises de décisions stratégiques et opérationnelles dans l'entreprise.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Ateliers

DUREE

4 jours

CONTENU

THÈME 1 : INTRODUCTION A L'ANALYSE DES COÛTS

- 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 COÛTS 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 STANDARD, MARGINAL, DIFFERENTIEL, DES COÛTS SPECIFIQUES & 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 COÛTS

- 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).



METHODE ABC : MAITRISE ET REDUCTION DES FRAIS GENERAUX ET DES COÛTS

CFG 24

OBJECTIF GENERAL

Redéfinir le traitement des charges indirectes et proposer une analyse novatrice en découpant l'entreprise en activités.

Permettre de mieux gérer la performance d'une entreprise en comprenant la formation des charges et des coûts et les origines de leurs variations.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Maîtriser les points clés de la mise en œuvre d'un projet ABC;
- Maîtriser la méthodologie de l'organisation type d'un projet ABC ;
- Disposer d'un efficace et fiable outil d'aide à la décision ;
- Identifier les différents types de coûts ;
- Définir le rôle du contrôle des coûts ;
- Analyser les écarts de coûts ;
- Utiliser les outils de contrôle des coûts et
- Créer une conscience de gestion optimale des coûts au sein de l'entreprise.

CIBLE

- Comptables, Adjoints et Chefs comptables, Auditeurs internes et externe,
- Analyste financier, Contrôleurs de gestion, Responsables comptables et financier,
- Directeurs Financiers, Dirigeants et Chefs d'entreprises, etc ...

PRE-REQUIS:

Connaitre le référentiel comptable classique et / ou avoir suivi nos sessions de formations pratiques en :

- Gestion Finance – Comptabilité
- Contrôle de Gestion

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

5 Jours

CONTENU

THEME 1 : INTRODUCTION AUX CONCEPTS

- Généralités
- Le calcul des coûts de revient suivant les méthodes traditionnelles et la méthode ABC
- L'opposition méthode des coûts complets et méthodes ABM, les différences, les avantages comparatifs.
- Définir le périmètre et les enjeux d'un projet ABC /ABM
- Identifier les charges directes consommées directement par les produits
- Délimiter les charges indirectes traitées en processus et activités

THEME 2 : PROCESSUS DE LA METHODE ABC

- Elaborer une maquette de projet ABC
- Bâtir une cartographie des processus selon la méthode ABC
- Elaboration de la grille de coût de revient d'une famille de produits
- Définir les caractéristiques des inducteurs d'activités pertinents
- Identifier des inducteurs d'activité
- Etudier la passerelle entre les coûts de revient et la méthode de fixation des prix de vente

THEME 3 : LES COÛTS

- Les types de coûts dans une entreprise
- Le rôle de la maîtrise des coûts
- Les coûts standards et les écarts de coûts



METHODES D'ANALYSE DES COUTS ET CHARGES DANS LE DOMAINE INDUSTRIEL

CFG 25

OBJECTIF GENERAL

Être en mesure d'opérer une classification des coûts et d'évaluer les coûts.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Faire la 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

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Ateliers

DUREE

3 jours

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

Maîtriser 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 :

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

- 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

Tout public

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Ateliers

DUREE

3 jours

CONTENU

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.



OBJECTIF GENERAL

Dérouler l'ensemble des phases d'une démarche d'audit interne.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Planifier et réaliser des missions d'audit ;
- Vérifier la conformité des opérations ;
- Evaluer la performance d'unités

CIBLE

Tout public

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Fiches pratiques

DUREE

02 Jours

CONTENU

THEME 1 : L'AUDIT INTERNE, ROLE, MISSIONS, TEXTES :

Définir la fonction et la place de l'audit interne dans la structure ;
La charte d'audit interne dans la structure ;
Les textes existants.

THEME 2 : OBJECTIFS ET PLANIFICATION D'UN AUDIT INTERNE

Identifier et maîtriser les risques
Vérifier la conformité ;
Planifier les missions ;
Evaluer la performance et le dispositif.

THEME 3 : ORGANISER UNE MISSION D'AUDIT INTERNE : LES ÉTAPES D'UNE MISSION D'AUDIT

La lettre de mission
L'étude préalable, la prise de connaissance de l'environnement ;
Le déroulement ;
Le rapport ;
Le suivi des recommandations

THEME 4 : PREPARER LA MISSION D'AUDIT

La lettre de mission (objectifs, contenu, communication) ;
Mener l'étude préalable
Prendre connaissance de l'environnement de l'audit (collecte d'information, procédure, notes de service, etc)

THEME 5 : REALISER LA MISSION

Décrire l'existant ;
Comparer aux référentiels (procédures, textes de lois, etc)
Valider la conformité de l'existant



AUDIT INTERNE AU SEIN D'UNE ENTREPRISE : MISE EN PLACE PLANNING ET EXECUTION

CFG 28

OBJECTIFS GENERAUX

Fournir aux entreprises et dirigeants d'entreprise, une méthodologie rigoureuse et dynamique dans la mise en place d'un service d'audit interne.

Permettre à l'entreprise de disposer d'un arsenal de bonne gouvernance et de mener à bien ses projets dans l'optique de réaliser ses objectifs annuels.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Fournir une méthodologie rigoureuse de mise en place d'un SAI ;
- Créer un cadre efficace de bonne collaboration et relation en interne ;
- Recourir à un processus novateur d'élaboration du programme pluriannuel d'audit ;
- Identifier et maîtriser les risques ;
- Identifier les outils indispensables à une mission d'audit ;
- Bâtir le planning annuel des missions d'audit interne et
- Réaliser des missions à valeur ajoutée.

CIBLE

- Comptables Adjoints et Chefs comptables, Auditeurs internes et externe,
- Analyste financier, Contrôleurs de gestion, Responsables comptables et financier,
- Directeurs Financiers, Dirigeants et Chefs d'entreprises etc...

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire, mais il est préférable de connaître le référentiel comptable classique et / ou avoir suivi nos sessions de formations pratiques en :

- Gestion Finance et Comptabilité et
- Audit Interne et Contrôle de Gestion

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

4 Jours

CONTENU

THEME 1 : INTRODUCTION : RAPPELS ET DEFINITIONS

- Fonction d'audit interne
- Cartographie des risques
- Scope de l'audit interne
- Les activités d'audit
- Les 3 piliers d'activités

THEME 2 : PROCESSUS D'ELABORATION PROGRAMME ANNUEL D'AUDIT

- L'approche par risques
- Le choix des moyens (composition des équipes)
- Processus de validation
- Rôle du responsable de l'audit interne

THEME 3: APPLICATION METHODE P.O.R.O.M

- Référentiels du SAI : COSO, SOX, LSF, INTOSAI
- Cadre réglementaire international (normes MPA IIA- Institute of Internal Audit) ;
- Position et rattachement du SAI (objectif d'indépendance)
- Outils d'organisation du SAI (code de déontologie, charte, dispositif de contrôle interne)
- Ressources humaines (qualifications, compétences et obligations)
- Objectifs et nature des missions de contrôle
- Méthodologie de programmation des missions
- Mesures de performances du SAI (indicateurs et TdB)



CONTROLE ET AUDIT D'ENTREPRISE : DISPOSER DES OUTILS-CLES A UNE GESTION OPTIMALE ET EFFICACE DES RESSOURCES

CFG 29

OBJECTIF GENERAL

Permettre aux entreprises, dirigeants et chefs d'entreprise, de maîtriser tous les outils de planification et pilotage (les états financiers de bord, etc.)

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Démystifier le processus d'élaboration des documents financiers ;
- Lire et examiner le Bilan, le Compte de Résultats, le Tableau des Flux de trésorerie etc.;
- Bâtir les outils de pilotage de leurs activités (KPI, Tableau de bord) et
- Fournir un ensemble de solides instruments d'aide à la prise de décisions opérationnelles, structurelles et financières.

CIBLE

- Techniciens supérieurs, Praticiens, Professeurs, Formateurs, Adjoints et Chefs comptables, Auditeurs internes et externe,
- Analyste financier, Contrôleurs de gestion, Responsables comptables et financier,
- Directeurs Financiers, Dirigeants et Chefs d'entreprises etc...

PRE-REQUIS :

Connaitre le référentiel comptable classique et / ou avoir suivi nos sessions de formations pratiques en :

- Gestion Finance et Comptabilité et
- Audit Interne et Contrôle de Gestion

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

4 Jours

CONTENU

THEME 1 : L'ENTREPRISE ET SES ETATS FINANCIERS

- Cadres réglementaires comptables (SYSCOA, IFACC, IAS)
- Examen du Bilan, du compte de Résultat et les Annexes ou TAFIRE /Tableau des flux de trésorerie.
- Exploiter les états financiers
- L'analyse bilancielle /patrimoniaire
- L'analyse financière (Soldes intermédiaires de Gestion)
- Le cash –flow

THEME 2 : PLANIFICATION ET PILOTAGE

- Construction des Tableaux de bord
- Les ratios financiers
- L'élaboration des Tableaux de bord (KPI, alertes ...)

THEME 3 : PLANIFICATION BUDGETAIRE

- Introduction à la planification budgétaire
- La définition du Budget de l'entreprise
- Le pré-requis à l'élaboration budgétaire
- Elaborer ses budgets selon une rigoureuse méthodologie



MISSION D'AUDIT INTERNE : BONNES PRATIQUES ET EFFICACITE (NORMES IIA)

CFG 30

OBJECTIF GENERAL

Fournir aux entreprises et dirigeants d'entreprise, les outils tous de méthodologie pour bien conduire une mission d'audit interne et conformément aux normes internationales d'audit.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Identifier les objectifs et moyens d'une mission ;
- Collecter les informations pertinents ;
- Analyser rigoureusement les causes de dys-fonctionnement ;
- Etablir un rapport de mission d'audit ;
- Faire des recommandations à la direction de l'entreprise

CIBLE

- Auditeurs internes et externe, Comptables Adjoints et Chefs comptables,
- Analyste financier ; Contrôleurs de gestion, Responsables comptables et financier,
- Directeurs Financiers, Dirigeants et Chefs d'entreprises etc...

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire, mais il est préférable de connaître le référentiel comptable classique et / ou avoir suivi nos sessions de formations pratiques en :

- Gestion Finance et Comptabilité et
 - Audit Interne et Contrôle de Gestion
- ### STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE
- Exposé oral
 - Supports didactiques
 - Etudes de cas et QCM

DUREE

4 Jours

CONTENU

THEME 1 : HARMONISATION DES NORMES D'AUDIT INTERNATIONAL (IIA)

- Généralités
- Le cadre réglementaire
- Principes fondamentaux et normes de présentation

THEME 2 : APPLICATION DE LA METHODE D.E.C.S

Démarrer la mission d'audit interne

- Exécuter la mission d'audit interne
- Identification des risques associés

Cotation des risques

- Représentation des risques

Communiquer les travaux et conclusions de la mission d'audit interne

- Suivre les recommandations de la mission d'audit interne

THEME 3 : EXPLOITATION DES TRAVAUX

Référentiels du SAI

- Position et rattachement du SAI
- Outils d'organisation du SAI

Ressources Humaines

- Objectifs et nature des missions de contrôle
- Méthodologie de programmation des missions
- Mesures de performances du SAI



L'AUDITEUR FACE A LA FRAUDE EN ENTREPRISE : ACTIONS ET PREVENTIONS

CFG 31

OBJECTIF GENERAL

Permettre aux entreprises, dirigeants et chefs d'entreprise de maîtriser tous les aspects de la gestion des risques de fraude.

Avoir les réponses aux questions suivantes : Comme appréhender le risque de fraude ? Comment prévenir la fraude ? Comment traiter les risques de fraude ?

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Répertorier les fraudes les plus fréquentes en entreprise et en cerner les enjeux ;
- Appréhender les principaux mécanismes de fraude ;
- Identifier les responsabilités des différents acteurs (Comptable, Commercial, Responsable, Management, etc.) ;
- Procéder à la mise à jour du manuel de procédures administratives comptables et financières de l'entreprise ;
- Organiser la prévention et mettre en œuvre les techniques novatrices de détection et
- Construire une véritable stratégie de gestion des risques de fraude.

CIBLE

- Auditeurs internes et externe, Compliance Officer / Cadre opérationnels ;
- Analyste financier ; Contrôleurs de gestion, Responsables comptables et financier,
- Directeurs Financiers, Dirigeants et Chefs d'entreprises etc...

PRE-REQUIS :

Aucun pré-requis n'est nécessaire, mais il est préférable de connaître le référentiel comptable classique et / ou avoir suivi nos sessions de formations pratiques en :

- Gestion Finance et Comptabilité et
- Audit Interne et Contrôle de Gestion

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

4 Jours

CONTENU

THEME 1 : LES RISQUES DE FRAUDE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- Appréhender le risque de fraude
- Comprendre les enjeux de la fraude
- Décrire et analyser les modes opératoires de la fraude

THEME 2 : PREVENTIONS DES RISQUES DE FRAUDES

- Prévenir la fraude
- Cartographie des risques de fraude
- Créer un environnement anti-fraude

THEME 3 : GESTION DES RISQUES DE FRAUDE

- Traiter le risque de fraude
- Les facteurs déclenchant ou les signaux d'alerte
- Mener une mission d'audit de fraude
- Les outils de détection de fraude



CONTROLE ET GESTION DES RISQUES : COMMENT REUSSIR LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES

CFG 32

OBJECTIFS GENERAUX

Permettre aux dirigeants d'entreprise d'avoir les outils pour élaborer efficacement une cartographie des risques.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Identifier les objectifs et moyens d'une mission ;
- Collecter les informations pertinentes ;
- Analyser rigoureusement les causes de dysfonctionnement ;
- Etablir un rapport de mission d'audit et
- Faire des recommandations à la direction de l'entreprise

CIBLE

- Auditeurs internes et externe, Analyste financier ; Contrôleurs de gestion, Responsables comptables et financier,
- Directeurs Financiers, Dirigeants et Chefs d'entreprises etc...

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire, mais il est préférable de connaître le référentiel comptable classique et / ou avoir suivi nos sessions de formations pratiques en :

- Gestion Finance et Comptabilité et
- Audit Interne et Contrôle de Gestion

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Supports didactiques
- Etudes de cas et QCM

DUREE

4 Jours

CONTENU

THEME 1 : INTRODUCTION - APPLICATION DE LA METHODE D.I.C.R.E

- Les rappels et les définitions
- Le contrôle interne,
- L'audit interne
- Les normes Professionnelles MPA, COSO, SOX, LSF etc.
- Le cadre réglementaire international (normes IIA – Institute of Internal Audit)

THEME 2 : DECOMPOSITION DES PROCESSUS /ACTIVE

- Identification des risques associés
- Cotation des risques
- Représentation des risques

THEME 3 : EXPLOITATION DES TRAVAUX

- Référentiels du SAI : COSO, SOX, LSF, INTOSAI
- Cadre réglementaire international du SAI (normes MPA IIA-Institute of Internal Audit)
- Position et rattachement du SAI (objectif d'indépendance)
- Outils d'organisation du SAI (code de déontologie, Charte, dispositif de contrôle interne)
- Ressources Humaines (Qualifications, compétences et obligations)
- Objectifs et nature des missions de contrôle
- Méthodologie de programmation des missions
- Mesures de performances du SAI (indicateurs et TdB)



PRO 1	Réussir vos projets avec PMP: Project Management Professional	5 jours
PRO 2	Manager vos projets avec la méthodologie Prince 2	4 jours
PRO 3	Elaborer votre cahier des charges	2 jours
PRO 4	Organiser et réussir une mission de maîtrise d'ouvrage	3 jours
PRO 5	Analyse fonctionnelle des besoins	3 jours
PRO 6	Elaborer un plan d'affaires	5 jours
PRO 7	Montage, mise en œuvre et suivi évaluation de projet	5 jours
PRO 8	Analyse de projets	4 jours
PRO 9	Evaluation des projets/programmes de développement	5 jours
PRO 10	Devenez un utilisateur averti de MS PROJECT	5 jours
PRO 11	Techniques d'élaboration d'une étude d'impact environnemental et social (EIES) : aspects socio-économiques	4 jours



REUSSIR VOS PROJETS AVEC PMP : PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL

PRO 1

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

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

- Mettre en œuvre les pratiques exemplaires de gestion de projets et reconnues par le PMI
- Maîtriser 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

Toutes personnes intéressées par la thématique.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

DURÉE

5 jours

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 »



MANAGER VOS PROJETS AVEC LA METHODOLOGIE PRINCE 2

PRO 2

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Situer la place, l'importance et l'utilité du référentiel PRINCE2 en tant que bonne pratique de gestion et de gouvernance de projets
- 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

CONTENU

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)
- Clore 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

PRO 3

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

CONTENU

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 REUSSIR UNE MISSION DE MAITRISE D'OUVRAGE

PRO 4

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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 sous-traitance
- Animer et mobiliser les collaborateurs et acteurs impliqués dans l'ouvrage

CIBLE

Toute autre personne intéressée par la thématique.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

DURÉE

3 jours

CONTENU

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

- Maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre
- 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



OBJECTIF GENERAL

Familiariser le participant avec les méthodes de spécification du besoin sous forme fonctionnelle.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Rédiger un Cahier de Charges Fonctionnel «orienté» client ;
- Accroître les marges de négociation de l'acheteur ;
- Animer un groupe d'expression de besoin ;
- Augmenter le potentiel d'innovation.

CIBLE

Tout public

Stratégie pédagogique

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

DURÉE

3 jours

CONTENU

THÈME 1 : L'ANALYSE FONCTIONNELLE

- La compréhension du besoin ;
- Bien cerner le besoin à satisfaire ;
- Tenir compte des aspects divers (innovation, HSE, technique, technologique...) ;
- Le groupe de travail ;
- Le brainstorming : outil de dialogue entre les différents acteurs ;
- Cas pratique : Savoir exprimer un besoin.

THÈME 2 : LES ÉTAPES D'UNE BONNE ANALYSE FONCTIONNELLE

- Formalisation du groupe travail ;
- Identification des fonctions et méthodes ;
- Classification des fonctions (arborescence) ;
- Identification des priorités client ;
- Identifications des contraintes ;
- Ordonner les fonctions ;
- L'arborescence ;
- Les priorités client ;
- Les contraintes.

THÈME 3 : PILOTER LE GROUPE DE TRAVAIL

- Constituer un groupe de travail efficace ;
- Choisir les méthodes adaptées au contexte ;
- Clarifier les rôles : animateur, contributeurs et décideur ;
- Animer le groupe de travail.

THÈME 4 : RÉDIGER UN CAHIER DE CHARGES FONCTIONNEL

- Le plan type ;
- Le plan contextuel ;
- Cas pratique : Rédiger un cahier de charges fonctionnel.



OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser les principaux éléments qui composent un plan d'affaires pertinents
- 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

Toute personne intéressée par la thématique.

Stratégie pédagogique

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

DURÉE

5 jours

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 œuvre

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)



MONTAGE, MISE EN ŒUVRE ET SUIVI EVALUATION DE PROJET

PRO 7

OBJECTIF GENERAL

Renforcer les capacités des participants dans le montage, la mise en œuvre, la gestion et le suivi évaluation des projets

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser les origines, principes, concepts clés et contenu du montage, de la mise en œuvre, de la gestion et du suivi évaluation des projets
- Maîtriser la 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
- Maîtriser les outils pratiques applicables dans leur travail en tant qu'acteurs du développement local

CIBLE

Tout public

DURÉE

5 jours

CONTENU

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
- Évaluation externe
- Évaluation interne
- Évaluation conjointe

OBJECTIF GENERAL

Rendre des responsables aptes à programmer, réaliser et analyser des projets de développement dans les contextes socio-économiques et culturels divers.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

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

CIBLE

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

DURÉE

4 jours

CONTENU

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



OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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.

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

CONTENU

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 à 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

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 (extraits – 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)



DEVENEZ UN UTILISATEUR AVERTI DE MS PROJECT

PRO 10

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

Toute autre personne intéressée par MS PROJECT.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

DURÉE

5 jours

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



TECHNIQUES D'ELABORATION D'UNE ETUDE D'IMPACT ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL (EIES) : ASPECTS SOCIO-ECONOMIQUES

PRO 11

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

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



MANAGEMENT DU SECTEUR PUBLIC ET DES COLLECTIVITES

MSP 1	Gestion de la Qualité dans le Secteur Public	4 jours
MSP 2	Management de la performance des Organisations Publiques	4 jours
MSP 3	Gestion des Projets : Montage des Projets de Partenariat Public Privé (PPP)	3 jours
MSP 4	Evaluation et Pilotage des Politiques Publiques	4 jours
MSP 5	La Gestion axée sur les Résultats	5 jours
MSP 6	La Décentralisation au Gabon	4 jours
MSP 7	Elaboration et Exécution d'un budget participatif d'une collectivité locale	5 jours
MSP 8	Planification intégrant le genre	5 jours



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 sigmas
- Intégrer le concept de qualité totale au fonctionnement de leur institution

CIBLE

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Étude de cas
- Travaux pratiques
- Travaux en équipe

DURÉE

4 jours

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 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

CONTENU

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 PRIVE (PPP)

MSP 3

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

CONTENU

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)

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 politiques

CIBLE

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Étude de cas
- Travaux pratiques
- Travaux en équipe

DURÉE

4 jours

CONTENU

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 DÉMARCHE ÉVALUATIVE

- Les standards de qualité
- Les enjeux éthiques de l'évaluation
- Ethique 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



OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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
- 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

CONTENU

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 : ÉTABLIR LE CADRE DE MESURE DU RENDEMENT LE CMR

- Eléments 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 logiciels 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

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 :

- Maîtriser 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

CONTENU

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'ÉTAT

- 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 EXECUTION D'UN BUDGET PARTICIPATIF D'UNE COLLECTIVITE LOCALE

MSP 7

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

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

- Maîtriser 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

CONTENU

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



OBJECTIF GENERAL

Renforcer les capacités des participants 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

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

- Maîtriser 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

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Étude de cas
- Travaux pratiques
- Fiche

DURÉE

5 jours

CONTENU

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



 EFFICACITÉ DE LA FONCTION
ASSISTANTE DE DIRECTION

EFA 1	Organiser son activité de secrétaire	3 Jours
EFA 2	Les bases de la communication pour la fonction d'assistant	2 jours



ORGANISER SON ACTIVITE DE SECRETAIRE

EFA 1

OBJECTIF GENERAL

Maitriser clairement vos activités.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Apports théoriques

DURÉE

3 jours

CONTENU

THÈME 1 : LA SECRÉTAIRE ET LES CARACTÉRISTIQUES DE SON RÔLE

- Définition
- Fonctions
- Carrière
- Spécialisations

THÈME 2 : L'ERGONOMIE DE LA STATION DE TRAVAIL

- 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



LES BASIQUES DE LA COMMUNICATION POUR LA FONCTION D'ASSISTANT

EFA 2

OBJECTIF GENERAL

Améliorer votre qualité rédactionnelle et maîtriser les grands outils de la communication.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

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



VEN 1	La promotion des ventes : conception, gestion et évaluation	3 Jours
VEN 2	Comment mieux vendre vos produits et développer votre chiffre d'affaires	4 jours
VEN 3	Négociation commerciale	1 jour
VEN 4	Perfectionnement à la négociation commerciale	2 jours
VEN 5	Les techniques de vente et de relation clientèle au téléphone	4 jours
VEN 6	Le comportement et l'organisation pour une bonne relation au téléphone	2 jours
VEN 7	Gérer efficacement son portefeuille client	3 jours
VEN 8	Mieux gérer son temps pour vendre plus	2 jours
VEN 9	Comment prospecter pour gagner de nouveaux clients	2 jours
VEN 10	Maitrisez le face a face avec le client	5 jours
VEN 11	Comment maitriser votre secteur de vente	2 jours
VEN 12	Comment gratifier vos clients pour mieux les conserver	3 jours



LA PROMOTION DES VENTES : CONCEPTION, GESTION ET EVALUATION

VEN 1

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

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

- Maîtriser comment fonctionne la promotion consommateur et quelles en sont les différentes techniques
- Identifier 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

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 prés et post tests
- Atelier 3 : la gestion d'une campagne de promotion des ventes



COMMENT MIEUX VENDRE VOS PRODUITS ET DEVELOPPER VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES

VEN 2

OBJECTIF GENERAL

Améliorer vos procédés et techniques de vente

OBJECTIFS SPECIFICIQUES

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

- 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

CONTENU

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»

Thème 5 : La conduite de l'acte de vente : Technique des 7 réflexes (7 C)

- CERNER les attentes clients pour construire sa démarche commerciale
- CIBLER son client ou prospect pour obtenir un rendez-vous commercial utile
- CONTACTER pour enclencher le dialogue
- CONNAITRE les besoins du client pour adapter son offre
- CONVAINCRE des bénéfices de l'offre pour donner envie au client
- CONCLURE la vente pour emporter la commande
- CONSOLIDER la relation pour mieux fidéliser le client



OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les règles de la négociation commerciale

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Optimiser la préparation de ses négociations ;
- Mener avec succès toute négociation
- Valoriser son offre pour défendre ses marges ;
- Obtenir des contreparties aux efforts consentis ;
- Verrouiller ses négociations.

CIBLE

Toute personne intéressée par la thématique

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Ateliers
- Etude de cas

DURÉE

1 jour

CONTENU

Nous aborderons cette formation par une méthode de négociation en 6 étapes gagnantes :

ETAPE 1 : ANTICIPEZ POUR MIEUX NEGOCIER

- Vendre avant de négocier
- Mesurer les enjeux de la négociation
- Prévoir sa solution de repli

ETAPE 2 : OSEZ AFFICHER LA VALEUR DE VOTRE OFFRE

- Fixer des objectifs ambitieux
- Déterminer ses marges de manœuvres
- Préparer ses arguments
- Affiner sa tactique : la matrice des objectifs

ETAPE 3 : RÉSISTEZ À L'OBJECTIF PRIX

- Osez mettre la barre haute
- Valoriser son prix sans le justifier
- Gérer les demandes de concession

ETAPE 4 : OBTENEZ DES CONTREPARTIES

- Identifier des contreparties à forte valeur ajoutée pour son entreprise
- Donner envie au négociateur d'échanger : sortir de la négociation sur les positions
- Obtenir l'engagement sur la contrepartie

ETAPE 5 : LIMITER VOS CONCESSIONS

- Dire non à certaines concessions
- Orienter des demandes de votre client vers des concessions : moins coûteuses, non récurrentes
- Montrer qu'il n'y a plus rien à négocier

ETAPE 6 : ENGAGEZ-VOUS VERS LA CONCLUSION

- Verrouiller la négociation
- Rester serein face aux tentatives de déstabilisation



OBJECTIF GENERAL

Elaborer et mettre en œuvre sa tactique de négociation

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

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

CIBLE

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Ateliers
- Etude de cas

DURÉE

2 jours

CONTENU

THEME 1 : LE RESEAUTAGE

THEME 2 : LA GESTION DE LA CLIENTELE

THEME 3 : LES VENTES ADDITIONNELLES

THEME 4 : ORGANISER SES DEPLACEMENTS

THEME 5 : LA GESTION DU TEMPS DES VENDEURS



LES TECHNIQUES DE VENTE ET DE RELATION CLIENTELE AU TELEPHONE

VEN 5

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

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

CIBLE

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Ateliers
- Etude de cas

DURÉE

4 jours

CONTENU

THEME 1 : EMISSION ET RECEPTION D'APPELS

THEME 2 : L'EXPRESSION PHYSIQUE ET VERBALE

THEME 3 : LA DECOUVERTE DU CLIENT

THEME 4 : ARGUMENTER, CONVAINCRE

THEME 5 : REpondre AUX OBJECTIONS

THEME 6 : CONCLURE



LE COMPORTEMENT ET L'ORGANISATION POUR UNE BONNE RELATION AU TELEPHONE

VEN 6

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

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

CIBLE

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Ateliers
- Etude de cas

DURÉE

2 jours

CONTENU

THEME 1 : LA PREPARATION

THEME 2 : LA GESTION DE LA CLIENTELE

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

THEME 4 : LA TECHNIQUE DE CLOSING



GERER EFFICACEMENT SON PORTEFEUILLE CLIENT

VEN 7

OBJECTIF GENERAL

Comprendre les techniques de gestion efficace du portefeuille client

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de cette formation chaque participant sera en mesure de :

- Mieux connaître ses clients en les classifiant suivant leur importance ;
- Mener à bien les actions de développement du chiffre d'affaires et de fidélisation.

CIBLE

- Vendeurs B to B
- Vendeurs distribution

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Tests
- Base de données client
- Fiche client
- Matériel vidéo

DURÉE

3 jours

CONTENU

THEME 1 : COMMENT SEGMENTER VOTRE CLIENTE LE PAR LA METHODE ABC

THEME 2 : FIXEZ LES OBJECTIFS POUR CHAQUE CLIENT

THEME 3 : CHOIX DES STRATEGIES ET TACTIQUES SPECIFIQUES A CHAQUE CLIENT

THEME 4 : COMMENT ANALYSER LE POTENTIEL DE DEVELOPPEMENT DE CHAQUE CLIENT

THEME 5 : COMMENT CREER UNE RELATION FORTE AVEC CHAQUE CLIENT.



MIEUX GERER SON TEMPS POUR VENDRE PLUS

VEN 8

OBJECTIF GENERAL

Cette formation permettra aux vendeurs d'adopter les principes d'une gestion optimale du temps dans le but d'améliorer leur productivité.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Analyser efficacement son temps de travail ;
- Analyser son planning et son organisation ;
- Procéder à des ajustements en cas de détection de dysfonctionnement.

CIBLE

- Vendeurs distribution
- Vendeurs B to B

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Tests
- Base de données client
- Fiche client
- Matériel vidéo

DURÉE

2 jours

CONTENU

THÈME 1 : ANALYSER VOTRE TEMPS DE TRAVAIL
PAR TACHE

THÈME 2 : ANALYSER VOTRE PLANNING

THÈME 3 : COMMENT ANALYSER SON ORGANISATION

THÈME 4 : COMMENT ÉTABLIR VOS PRIORITÉS

THÈME 5 : MÉTHODE POUR PLANIFIER VOS ACTIVITÉS

THÈME 6 : DE COUVREZ VOTRE POTENTIEL DE VISITE

THÈME 7 : CONNAÎTRE LA FRÉQUENCE DES VISITES

THÈME 8 : PLANIFIER VOS VISITES



COMMENT PROSPECTER POUR GAGNER DE NOUVEAUX CLIENTS

VEN 9

OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les outils et méthodes de performance commerciale par la prospection

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de cette formation les participants seront capables de :

- Elaborer un plan de prospection efficace
- Mettre en œuvre un plan de prospection efficace

CIBLE

- Attaché Commercial,
- Technico-commercial
- Vendeur débutant ou confirmé

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Tests
- Jeux de rôle
- Grille d'observation
- Matériel vidéo
- Paper board

DURÉE

2 jours

CONTENU

THÈME 1 : COMMENT IDENTIFIER LES PROSPECTS

THÈME 2 : CRÉER VOTRE FICHER PROSPECTS

THÈME 3 : SÉLECTIONNER VOS PROSPECTS

THÈME 4 : COMMENT BÂTIR UN PLAN DE PROSPECTION

THÈME 5 : DÉCOUVRIR LES DIFFÉRENTES MÉTHODES DE PROSPECTION

THÈME 6 : MAÎTRISE L'UTILISATION DU TÉLÉPHONE POUR OBTENIR DES RENDEZ-VOUS

THÈME 7 : ELABORER VOTRE RÉCAPITULATIF DES APPELS



MAITRISEZ LE FACE A FACE AVEC LE CLIENT

VEN 10

OBJECTIF GENERAL

Mieux se préparer pour le face-à-face client

OBJECTIF SPECIFIQUE

A la fin de cette formation le participant sera en mesure de :

- Conduire un entretien de vente en suivant un fil conducteur
- Décrocher les commandes
- Développer les ventes.

CIBLE

- commerciaux
- Vendeurs débutants ou confirmés voulant se recycler

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Tests
- Jeux de rôle
- Fiche argumentaire
- Grille d'observation

DURÉE

5 jours

CONTENU

THÈME 1 : COMMENT SE PRÉPARER POUR VENDRE,

THÈME 2 : L'ASTUCE POUR CRÉER UNE PREMIÈRE BONNE IMPRESSION,

THÈME 3 : LES TECHNIQUES POUR DE COUVRIR LES BESOINS DU CLIENT,

THÈME 4 : LA PRÉSENTATION DE LA SOLUTION AU CLIENT,

THÈME 5 : COMMENT CONVAINCRE LE CLIENT,

THÈME 6 : SAVOIR RASSURER LE CLIENT,

THÈME 7 : COMMENT EMPORTER LA DÉCISION DU CLIENT,

THÈME 8 : BIEN PRENDRE CONGÉ DU CLIENT.



COMMENT MAITRISER VOTRE SECTEUR DE VENTE

VEN 11

OBJECTIF GENERAL

Se donner les moyens de maîtriser pleinement son secteur de vente

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Gérer efficacement son secteur de vente
- Réaliser ses objectifs commerciaux.

CIBLE

- Vendeurs distribution
- Commerciaux B to B

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Tests
- Planning des visites

DURÉE

2 jours

CONTENU

THÈME 1 : QU'EST-CE QU'UN SECTEUR DE VENTE ET COMMENT LE GÉRER ?

THÈME 2 : COMMENT DE TERMINER LE POTENTIEL DE TEMPS DE VISITE ;

THÈME 3 : COMMENT REPARTIR SON TEMPS DE VISITE EN FONCTION DU TYPE DE VISITE ;

THÈME 4 : COMMENT REPARTIR SON TEMPS EN FONCTION DES CLIENTS ;

THÈME 5 : LA PLANIFICATION DES VISITES.



COMMENT GRATIFIER VOS CLIENTS POUR MIEUX LES CONSERVER

VEN 12

OBJECTIF GENERAL

Se donner les moyens de fidéliser ses clients

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Adopter les attitudes et les comportements favorisant la gratification du client
- Maîtriser l'entretien de vente et d'effectuer des ventes additionnelles
- Gérer le client dans tous ses états.

CIBLE

- Vendeurs magasin
- personnels au contact des clients

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Tests
- Jeux de rôle

DURÉE

3 jours

CONTENU

THÈME 1 : COMMENT SE PRÉPARER POUR L'ACCUEIL ACCUEIL.

- Comprendre l'importance d'un accueil de qualité vis-à-vis du client,
- Se préparer psychologiquement et physiquement, S'organiser matériellement.

THÈME 2 : COMMENT OFFRIR LA MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENT

- Accueillir le client
- Comprendre les besoins du client
- Trouver la solution
- Expliquer la solution
- Emporter la décision du client
- Réaliser les ventes additionnelles
- Prendre congé du client

THÈME 3 : GÉRER LES MOMENTS DE VÉRITÉ DU CLIENT

- Lorsque le client se renseigne
- Lorsque le client se plaint
- Lorsque le client refuse d'acheter



OBJECTIF GENERAL

Maîtriser la structure et les spécificités d'un communiqué et dossier de presse

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Rédiger des documents à destination des journalistes en utilisant leurs techniques rédactionnelles
- Maîtriser les techniques de rédaction et de mise en forme d'un communiqué et d'un dossier de presse

CIBLE

Chargés de communication

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques
 - Échanges sur les pratiques des participants.
- Radiographie en ateliers des communiqués ou dossiers de presse réalisés et apportés par les participants et/ou par l'intervenant

DURÉE

CONTENU

THÈME 1 : RÉDIGER UN COMMUNIQUÉ DE PRESSE PERCUTANT

- Objectifs et finalités d'un communiqué de presse,
- Les atouts pour le réussir et retenir l'attention du journaliste : angle, message essentiel titre, contact...
- Les techniques rédactionnelles adaptées, les accroches
- Quand expédier un communiqué de presse ? Comment ? A qui ?
- Adapter le communiqué aux différents médias,
- Quelles retombées en espérer ?

THÈME 2 : MONTER UN DOSSIER DE PRESSE

- Les différences fondamentales entre communiqué de presse et dossier de presse,
- Objectifs et finalités d'un dossier de presse,
- La structure du dossier de presse
- Quand concevoir un dossier de presse ? Comment et à qui le remettre ? Quand ?
- Maîtriser la forme : mise en page, titre, sommaire
- Travailler les messages : angles, messages essentiels, rédaction des textes et des titres annexes, illustrations



PILOTER ET MESURER L'EFFICACITE DE VOS ACTIONS DE COMMUNI- CATION

COM 2

OBJECTIF GENERAL

Maitriser les outils de pilotage et de mesure d'une action de communication

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Evaluer une action de communication.
- Concevoir des tableaux de bords opérationnels.
- Piloter et suivre ses actions de communication.
- Défendre et optimiser ses budgets

CIBLE

Responsables de communication externe, interne et institutionnelle, chargés de la communication interne/externe

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques
- Exercices pratiques des participants.

DURÉE

CONTENU

THÈME 1 : LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

- A quoi sert la communication.
- Les trois natures de communication et leurs outils
- Les cibles potentielles
- Les 4 mots-clés de la communication
- La démarche de communication
- A retenir

THÈME 2 : MONTER ET PILOTER LES ACTIONS DE COMMUNICATION

- Bâtir une fiche action
- Remplir la grille EMOFF
- Construire le rétro-planning
- Les conditions de succès de toute action de communication
- Les tableaux de bords opérationnels
- A retenir

THÈME 3 : LES OUTILS D'ÉVALUATION AMONT ET AVAL

- Les quatre types d'audits
- Les questionnaires et les enquêtes
- Les techniques projectives
- Le cas particulier des relations presse : le PQR
- Evaluer un salon
- Les mesures et indicateurs de la publicité
- Enquête et sondages : les explications d'IPSOS
- A retenir

THEME 4 COMMUNIQUER AVEC UN PETIT BUDGET

- Faire assumer les budgets par les autres
- Développer sa créativité



OBJECTIF GENERAL

Acquérir une méthodologie rigoureuse pour faire vivre la communication et élaborer le plan de communication.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Evaluer les besoins de communication et établir un diagnostic.
- Élaborer un plan de communication cohérent avec la culture et la stratégie de l'entreprise.
- Construire un tableau de bord pour piloter la mise en œuvre des actions de communication.

CIBLE

- Responsable de la communication externe/interne, nouveau dans la fonction.
- Responsable des relations publiques, des relations de presse.
- Chargé(e) de communication.
- Conseiller en communication, chargé(e) du budget en agence.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques
- Exercices pratiques des participants.

DURÉE

CONTENU

THÈME 1 : IDENTIFIER LES GRANDS PRINCIPES, LES MISSIONS ET LES OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION

- Les fondamentaux de la communication : enjeux, objectifs, acteurs et relais.
- La double mission du responsable de la communication : piloter la fonction communication ; conseiller et «outiller» les autres fonctions.
- La démarche de communication.

THÈME 2 : ÉVALUER LES BESOINS DE COMMUNICATION : ÉTABLIR LE DIAGNOSTIC

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

THÈME 3 : CONCEVOIR UN PLAN DE COMMUNICATION AU SERVICE DE LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE

- Bâtir sa stratégie de communication en fonction du contexte et des cibles prioritaires.
- Définir des objectifs mesurables.
- Choisir les outils adaptés : Communication managérial, relations publiques,
- Edition, Web 2.0,
- Communication commerciale....
- La responsabilité sociale de l'entreprise et la communication : une nouvelle dynamique porteuse de sens.

Thème 4 : Planifier et budgéter les actions de communication

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



OBJECTIF GENERAL

Concevoir une stratégie et un plan de communication interne, en fonction de l'environnement, de la culture et des moyens de votre entreprise.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Elaborer et piloter une politique de communication interne
- Maîtriser les principaux outils de communication interne : oral, supports écrits, intranet, multimédias
- Évaluer les résultats de la communication interne

CIBLE

- Collaborateurs des services communication,
- Responsables communication,
- Responsables RH.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

La méthode pédagogique est active et participative. Elle alterne l'apport de connaissances et les exercices appliqués.

DURÉE

CONTENU

THÈME 1 : ENJEUX ET IMPACT DES NOUVELLES TECHNOLOGIES SUR LA COMMUNICATION INTERNE

- Définition et missions de la communication interne.
- Evolution de la fonction.
- Communication interne et accompagnement du changement.
- Impact des technologies sur l'organisation.
- Le management et la fonction communication interne.

THÈMES 2 : CONCEVOIR UN PLAN DE COMMUNICATION INTERNE

- Diagnostiquer l'existant : système de recueil de l'information.
- Animer des réunions et des entretiens individuels.
- Analyser et définir ses priorités en fonction des cibles.
- Adapter son plan de communication avec la stratégie de l'entreprise.



OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les clés de la communication de changement

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Identifier un type de changement et un niveau de résistance
- Bâtir une stratégie relationnelle spécifique
- Concevoir un plan de communication pour une période de changement et de crise

CIBLE

Responsables et chargés de communication, DRH.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

DURÉE

CONTENU

Contenu

THÈME 1 : IDENTIFIER LE TYPE DE CHANGEMENT ET LES RÉSISTANCES

- Identifier les trois types de changements : provoqué, anticipé, subi.
- Anticiper les trois niveaux de résistance au changement.
- Identifier les quatre leviers à actionner : management, structure, systèmes, culture.

THÈME 2 : DÉFINIR LE RÔLE DE LA COMMUNICATION

- Définir les quatre objectifs : faire savoir, faire comprendre, faire s'approprier, faire agir.
- Repérer les grands canaux de communication : hiérarchique, participatif, médiatique, syndical, externe.
- Evaluer son dispositif de communication et ses principaux outils.

THÈME 3 : CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE RELATIONNELLE

- Connaître l'équilibre des forces sociales : hostiles, hésitantes, neutres, alliées.
- Bâtir une stratégie relationnelle en fonction de la position des cibles.
- Gérer les rumeurs.

THÈME 4 : CONCEVOIR UN PLAN DE COMMUNICATION SPÉCIFIQUE

- Planifier ses actions en fonction des phases du changement.
- Coupler les objectifs de communication et les objectifs des phases.
- Adapter ses messages en fonction des positions des cibles : gain, confiance, mobilisation.
- Choisir les médias adaptés au couple message/cible.

THÈME 5 : COMMUNIQUER EN SITUATION DE CRISE

- Connaître les six réflexes de pilotage à adopter.
- Définir une stratégie, une position et des éléments de langage.
- Dresser la carte des acteurs impliqués
- Occuper le terrain et communiquer sur des faits.
- Répondre aux sollicitations.

OBJECTIF GENERAL

Maitriser les techniques de communication en temps de crise

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Mettre en place un dispositif de gestion de crise.
- Recruter et former les acteurs de la cellule de crise.
- Établir une stratégie de communication pour faire face à la crise médiatique.
- Intégrer les réseaux sociaux dans sa veille et sa stratégie de communication.
- Développer sa capacité personnelle à communiquer avec efficacité en situation de crise.

CIBLE

Tout public

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

Une formation très concrète qui s'articule autour de :

- Cas pratiques et des situations des participants.
- Etudes de cas et travail de groupe
- Simulations

DURÉE

2 jours

CONTENU

THEME 1 : VOUS AVEZ DIT CRISE ?

- Qu'est-ce qu'une crise ?
- Origine de la crise ?
- Typologies et ampleur des crises
- Evolutions dans la gestion médiatique des crises
- Les média, un facteur aggravant
- Comprendre la logique des média
- Les média et l'entreprise : des intérêts le plus souvent contraires
- Les différents médias et leur spécificité (presse écrite, radio, télévision, internet)
- La crise version web 2.0

THEME 2 : AVANT LA CRISE : SE PREPARER A L'IMPREVU

- Check-up de « vulnérabilité » de l'organisation
- Détecter les dysfonctionnements
- Faire une cartographie des risques
- Créer et animer un réseau de veille
- Elaborer les scenarii plausibles
- Mettre en place la cellule de crise et définir les rôles
- Identifier les publics cibles, leurs attentes, besoins et réactions potentielles en situation de crise.

THEME 3 : PENDANT LA CRISE : PASSER EN MODE RIPOSTE

- Choisir sa stratégie de riposte
- Combiner les outils on et off line :
- Communiqué de presse, interview, point et conférence de presse, dark site, blog de crise, réseaux sociaux.
- Communiquer en interne
- Prendre la parole sur le web
- Bâtir les messages de crise, choisir le porte-parole et les outils de communication pertinents
- Préparer son intervention devant les médias : de l'angle de traitement à la prise de parole, répondre aux objections
- Adopter les bonnes attitudes et comportements en matière d'interviews

THEME 4 : APRES LA CRISE : RESTAURER L'IMAGE ET SURVEILLER LES REBONDISSEMENTS

- Faire le bilan de la crise
- Mesurer les effets et les résultats de la communication de crise
- Evaluer l'impact sur la réputation, au plan financier et humain
- Mettre en place un plan de reconquête de l'opinion
- Rester vigilant : surveiller les rebondissements et les anniversaires
- Capitaliser sur la crise : Amélioration du dispositif de crise

OBJECTIF GENERAL

Apprendre à gérer avec efficacité les supports d'information interne.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Connaître les typologies d'interview et leurs spécificités
- Préparer efficacement une interview et une conférence de presse
- Contrôler sa respiration, sa voix, son souffle et maîtriser son trac
- Adopter un comportement et une gestuelle appropriés
- Éviter les pièges des journalistes

CIBLE

Tout public

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Séance filmée, intervention d'une journaliste + feedback
- Discussions ouvertes, échanges et partage de connaissances
- Voir et analyser les réactions de l'interviewé
- Projections d'exemples d'interviews tv
- Simulation avec public

DURÉE

2 jours

CONTENU

THEME 1 : BILAN DE DEPART**THEME 2 : LES PREALABLES**

- La voix, le regard, la gestuelle : théories et exercices pratiques
- Se préparer aux discours impromptus : Analyser les situations les plus fréquentes, les FAQ (Frequent Asked Questions)
- Connaître les média : Discussions avec des journalistes (TV, radio, presse écrite)

THEME 3 : L'INTERVIEW

- Se préparer à une interview TV : Préparation intellectuelle et psychologique à une interview sur un sujet donné
- Video training-Interview : Mise en situation d'enregistrement
- Se préparer à une Interview à la radio/Presse écrite
- Vidéo training : Simulation interview presse et interview en studio radio

THEME 4 : LA CONFERENCE DE PRESSE

- Se préparer à une conférence de presse : Mise en situation de crise et élaboration d'un communiqué.
- Vidéo Training Conférence de presse : Simulation d'une conférence de presse en situation de crise

THEME 5 : BILAN DE FIN

OBJECTIF GENERAL

Apprendre à gérer avec efficacité les supports d'information interne.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Déjouer les pièges habituels de forme ou de fond spécifiques à la presse d'entreprise.
- Maîtriser les genres journalistiques tels que l'interview, le reportage, le compte rendu, la brève...
- Appréhender les enjeux éditoriaux : intérêt du lecteur, sens de l'actualité, cible.

CIBLE

- Membres d'un comité de rédaction
- Chargés de communication interne
- Chargés de communication externe, RH...

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques
- Échanges sur les pratiques des participants
- Etudes de cas

DURÉE

CONTENU

THÈME 1 : LES OBJECTIFS DU SUPPORT

- Quels sont les objectifs ?
- Quel est son lectorat ?

THEME 2 : SON «CODE DE LA ROUTE»

- Les principes et les règles qui régissent le support
- Y-a-t-il des interdits et pourquoi ?

THEME3 : SON CONTENU

- Les thèmes traités. Pourrait-on aborder d'autres thèmes ?

THÈME 4 : SA FORME

- Quelle forme ? (périodicité, style, type d'articles, rubriques, nombres de pages....)

THÈME 5 : LA COMPOSITION ET L'ORGANISATION DU COMITÉ

«Recrutement», répartition des rôles, droits et devoirs...

THÈME 6 : LES ÉTAPES DE LA MISE EN ŒUVRE DU JOURNAL

- Préparation, réalisation, fabrication, diffusion, promotion, contrôle

THÈME 7 : GESTION EN INTERNE OU SOUS-TRAITANCE

- Les incidences sur le pilotage de la revue

OBJECTIF GENERAL

Elaborer une stratégie globale de fundraising

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Profiter des opportunités qu'offre internet
- Assurer la visibilité et la crédibilité de son organisation sur internet
- « Vendre » sa cause efficacement à travers les réseaux sociaux
- Trouver les potentiels donateurs
- Utiliser les plateformes d'e-fundraising existantes pour financer ses projets

CIBLE

- Responsables d'ONG, associations, institutions,
- Acteurs du développement social
- Organismes d'assistance sociale

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques
- Échanges sur les pratiques des participants
- Etudes de cas

DUREE

2 jours

CONTENU

THÈME 1 : L'ÉVOLUTION DU FUNDRAISING

THÈME 2 : LES SOURCES CLASSIQUES DE FUNDRAISING

THÈME 3 : LES NOUVEAUX ESPACES DE FUNDRAISING

THÈME 4 : LES DIFFÉRENTS TYPES DE DONATEURS

THÈME 5 : L'UTILISATION DU WEB 2.0 DANS LA STRATÉGIE DE FUNDRAISING



MAR 1	De la planification au plan marketing	5 jours
MAR 2	Améliorer votre accueil client	3 jours
MAR 3	Gestion de l'accueil physique et téléphonique	4 jours
MAR 4	Les fondamentaux de la relation client téléphonique (émission et réception)	2 jours
MAR 5	Manager la qualité de service et améliorer la productivité	4 jours
MAR 6	Gérer les réclamations et mieux servir vos clients	4 jours
MAR 7	Mieux gérer les files et le temps d'attente	4 jours
MAR 8	Techniques d'enquête de satisfaction et de sondage	3 jours
MAR 9	Le contrôle des activités marketing	3 jours
MAR 10	La veille stratégique et concurrentielle	2 jours
MAR 11	Le Marketing bancaire	3 jours

OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Implémenter une analyse stratégique marketing et gérer les variables du mix
- 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 15 heures 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).

DUREE

5 jours

CONTENU

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 OEUVRE 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



OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Gérer efficacement l'accueil téléphonique et physique ;
- Gérer l'attente du visiteur

CIBLE

Personnels d'accueil.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

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

DUREE

3 jours

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 à face et au téléphone

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

DUREE

4 jours

CONTENU

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 TELEPHONIQUE (EMISSION ET RECEPTION)

OBJECTIF GENERAL

S'approprier les bases de la relation client téléphonique.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

DUREE

2 jours

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



MANAGER LA QUALITE DE SERVICE ET AMELIORER LA PRODUCTIVITE

MAR 5

OBJECTIF GENERAL

Manager efficacement la qualité de service client pour augmenter votre productivité

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

DUREE

4 jours

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
- Efficience du service, productivité et efficacité



GERER LES RECLAMATIONS ET MIEUX SERVIR VOS CLIENTS

MAR 6

OBJECTIF GENERAL

Optimiser votre gestion des réclamations

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser 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

DUREE

4 jours

CONTENU

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

OBJECTIF GENERAL

Optimiser votre gestion des files et du temps d'attente client

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Rendre moins pénible le temps d'attente
- Maîtriser 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

DUREE

4 jours

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



OBJECTIF GENERAL

Maitriser toutes les étapes de la réalisation d'une étude de satisfaction et sondage

OBJECTIFS SPECIFIQUES

Al 'issue de cette formation, les participants devront être capables de :

- Evaluer les critères fondamentaux d'évaluation de la satisfaction des clients internes et/ou externes;
- Identifier les sources de satisfaction et d'insatisfaction clients
- Mesurer la qualité de service délivrée au travers d'une étude barométrique (baromètre de satisfaction).

CIBLE

Tout public

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- L'exposé théorique par vidéoprojecteur ;
- Des exercices pratiques, individuels et/ ou collectifs;
- Les supports pédagogiques.

DUREE

3 jours

CONTENU

THÈME 1 : TIRER PROFIT DES ÉTUDES MARKETING DE TYPE QUANTITATIF (SONDAGE) ET DES PRINCIPALES MÉTHODOLOGIES : MAITRISER LES ÉTAPES D'UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION PAR LA MÉTHODE DU SONDAGE

- Echantillonnage : probabiliste et non-probabiliste
- Rédaction et validation du questionnaire
- Méthodes d'administration du questionnaire
- Outils et méthodes de traitement, saisie, dépouillement et analyse

THÈME 2 : AVOIR RECOURS À D'AUTRES TYPES D'ENQUÊTES QUANTITATIVES

- Baromètre
- Panels
- Etc.

THÈME 3 : DE L'ANALYSE DES RÉSULTATS À L'ACTION

- Faire parler les résultats : outils et techniques de visualisation et d'aide à la décision.
- Impliquer et faire adhérer l'ensemble des acteurs en interne

THÈME 4 : VALORISER LA PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ÉTUDES MARKETING

- Rédiger et diffuser une synthèse d'étude : structure, points clés
- Adapter sa présentation écrite et orale selon les interlocuteurs, le contexte et les objectifs.



OBJECTIF GENERAL

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

DUREE

3 jours

CONTENU

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 directs 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

OBJECTIF GENERAL

Adopter une démarche de veille au sein de son entreprise

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

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

CIBLE

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Etude de cas

DUREE

2 jours

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

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

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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
- 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)

DUREE

3 jours

CONTENU

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 CLIENTELE

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



LAD 1	Techniques d'Achat	3 jours
LAD 2	Techniques de négociation d'achat	3 jours
LAD 3	Management des achats	3 jours
LAD 4	Le contrat d'Achat : outils et méthodes	2 jours
LAD 5	Les achats généraux et de prestation de service	3 jours
LAD 6	Acheteurs, optimisez et réduisez les coûts	2 jours
LAD 7	Négociation et optimisation des couts	3 jours
LAD 8	Sourcing, évaluation et gestion de la relation fournisseur.	3 jours
LAD 9	Transport - douane	2 jours
LAD 10	Incoterms 2010	3 jours
LAD 11	Optimiser vos déclarations de douane	4 jours
LAD 12	Le contentieux douanier	4 jours

LAD 13	Gestion des stocks et des approvisionnements	4 jours
LAD 14	Logistique et transport	4 jours
LAD 15	Tenue des stocks et inventaires	3 jours
LAD 16	Gestion des stocks	4 jours
LAD 17	Gestion des Entrepôts	3 jours
LAD 18	Gestion de la logistique	3 jours
LAD 19	Gérer la logistique amont	3 jours
LAD 20	Gérer la logistique aval	2 jours
LAD 21	Gérer la supply chain	3 jours
LAD 22	Droit du transport aérien	3 jours

OBJECTIF GENERAL

Maitriser les techniques d'achat

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Sélectionner efficacement ses fournisseurs
- Rédiger un cahier de charges fonctionnel et technique
- Construire et gérer un tableau de bord achats

CIBLE

Tout public

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etudes de cas

DUREE

3 jours

CONTENU**THEME 1 : PRESENTATION DE LA FONCTION ACHATS**

- De l'économie de production à l'économie de marché
- La récession économique
- Les nouveaux leviers de profit de l'entreprise
- Naissance de la fonction achats
- La professionnalisation d'un nouveau métier

THEME 2 : LE SOURCING

- Les méthodes de sourcing
- Le meilleur fournisseur pour le meilleur résultat
- Le rapport qualité/prix et les gains engendrés
- Les techniques de sourcing
- Etude de cas

THEME 3 : LA SELECTION DE FOURNISSEURS

- Le questionnaire de sélection
- La notation
- Le panel homologué
- Etude de cas.

THEME 4 : LA NOTATION DE LA PRESTATIONS/TRAVAUX OU LA LIVRAISON DU PRODUIT

- Savoir noter son fournisseur
- Les bonus et les malus fournisseurs
- Etude de cas

THEME 5 : SAVOIR EXPRIMER LE BESOIN

- Le cahier de charges fonctionnelles
- Le cahier de charges techniques
- Etude cas

THEME 6 : CONSTRUIRE LE TABLEAU DE BORD ACHATS

- Choix des indicateurs pertinents.
- Mise en forme et diffusion du tableau de bord.
- Cas pratique.



OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les techniques de négociation d'achat.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Convaincre en développant les techniques adaptées
- Adopter et maîtriser les postures adéquates en situation de négociation achat

CIBLE

Tout personnel impliqué dans le processus d'achat

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exposé
- Ateliers
- Etude de cas

DUREE

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

Mieux maîtriser la fonction Achat

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser les nouveaux enjeux de la fonction Achats ;
- Faire des enjeux de la fonction Achats, un élément de création de valeur au sein de son organisation.

CIBLE

Directeurs, Managers, cadre de la Direction Achats/Approvisionnements.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

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

DUREE

3 jours

CONTENU**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

OBJECTIF GENERAL

Optimiser sa gestion du contrat d'achat

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser le processus de rédaction des contrats d'achat
- Utiliser les outils et méthodes de la négociation d'achat

CIBLE

- Directeurs, Managers, cadre de la
- Direction Achats/Approvisionnements.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

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

DUREE

2 jours

CONTENU

THÈME 1 : LE CONTRAT D'ACHAT

- Le contrat d'Achat : Définition
- Les différentes formes de contrat d'Achat
- Les conditions générales d'Achat
- 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
- 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)

- Le référencement ou homologation de fournisseurs
- Le sourcing ou e-sourcing
- Les places de marché
- Le questionnaire de référencement
- La sélection des offres
- La matrice de sélection des offres
- L'évaluation des travaux /prestations/fournitures
- Le reporting et les indicateurs de performance Achats
- Le suivi mensuel
- Les tableaux de bord.



OBJECTIF GENERAL

Maitriser la gestion des frais généraux et autres prestations

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Anticiper les risques et optimiser les achats généraux, hors production, indirects ou de fonctionnement
- Identifier les particularités juridiques des contrats
- Valoriser ses résultats en termes de couts et de niveau de service
- Augmenter la qualité des prestations et des intervenants

CIBLE

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Apports théoriques

DUREE

3 jours

CONTENU

THEME 1 : LES BESOINS DE FRAIS GENERAUX

- Repérer les utilisateurs, les volumes, les échéances
- Positionner les achats généraux ou hors production
- Achats indirects et achats de fonctionnement
- Fonction achats et services généraux
- Expertise métier et service attendus

THEME 2 : LES SPECIFITES ET SIMILITUDES DES PRINCIPALES FAMILLES

- Gardiennage, accueil, sécurité...
- Nettoyage, environnement, restauration...
- Informatique, télécoms...
- Immobilier : multiservices, multitechniques, facility management
- Voyages, location automobile...
- Fournitures, consommables, bureautique, reprographie...

THEME 3 : LES OUTILS D'ACHATS SPECIFIQUES

- Cahier des charges fonctionnel d'une prestation
- Le niveau de service acceptable standardisation, globalisation de produits et services
- Consultation : critères factuels, grilles de dépouillement
- Notation et suivi de la prestation
- Anticipation des dérives et les litiges
- Tableau de bord, fiches de gains, plans de progrès

THEME 4 : POINT CLES DES CONTRATS

- Les risques juridiques spécifiques aux prestations
- Distinguer les différents types de contrats
- Obligations de résultats ou de moyens
- Clauses particulières aux différents marchés
- Le délit de marchandage et le prêt illicite de main d'œuvre
- Le contrat d'intérim et les sociétés de travail temporaire
- Les conditions d'intervention des entreprises extérieures
- Rester objectifs et réaliste

THEME 5 : PREPARATION DES NEGOCIATIONS

- Qualité et niveau de service attendu
- Identifier les points négociables
- Constituer et organiser son dossier
- L'argumentaire face au vendeur

OBJECTIF GENERAL

Renforcer vos leviers de négociation dans le cadre des consultations.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Mettre en œuvre les leviers d'optimisation de coûts.
- Maîtriser la structure de prix.
- Optimiser le cadre de la consultation fournisseur.
- Renforcer les leviers de négociation de temps dans l'entreprise.

CIBLE

Toute personne intéressée par la thématique

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exercices d'application
- Travaux pratiques
- Fiches

DUREE

2 jours

CONTENU

CONTENU

THEME 1 : LES LEVIERS DE L'OPTIMISATION DE COÛTS

- L'optimisation du processus d'achat.
- Les leviers orientés « besoins ».
- Les leviers orientés « marchés ».
- La gestion des relations avec les fournisseurs.

THEME 2 : LES STRUCTURES DE COÛTS ET DE PRIX

- Les éléments de composition d'un coût de revient et d'un prix de vente.
- Les prix de vente en économie de marché et la stratégie de prix fournisseur.
- Les prix de marché et le coût objectif d'achat.
- Les objectifs d'économies et de gains sur achats.
- Les objectifs de la décomposition des coûts.
- Les méthodes pour obtenir la décomposition des coûts fournisseurs.
- L'analyse critique des déterminants de coûts.

Etude de cas

Structure de coûts d'un produit industriel et d'une prestation de service, coûts objectifs d'achat (analyse critique des déterminants de coûts).

THEME 3 : L'OPTIMISATION DE LA CONSULTATION DES FOURNISSEURS

- Les formes de l'expression de besoin.
- Les techniques de mise en concurrence des fournisseurs.
- L'établissement d'un modèle de coûts (Cost Model).
- La définition d'une grille d'appel d'offres pertinente.
- La grille de dépouillement et de comparaison des offres.
- Les leviers de la contractualisation.
- Exercice

A partir des structures de coûts obtenues précédemment, les participants établissent les bases d'une consultation fournisseurs solide et efficace. Débriefing collectif.

THEME 4 : LA NEGOCIATION ACHAT AVEC LE SUPPORT DES OUTILS DE REDUCTION DE COÛTS

- Les leviers de la négociation Achat.
- Le choix des constituants et éléments de coûts à négocier.
- Les leviers de la contractualisation.
- La détermination de la stratégie de négociation adaptée aux leviers utilisés.
- Les techniques de négociations efficaces.

Exercice

Mise en situation de négociation achat avec utilisation des leviers choisis et des outils de la réduction de coûts.

OBJECTIF GENERAL

Optimiser vos négociations d'achat

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser les structures de prix ;
- Evaluer le coût de revient (global): coûts directs et coûts indirects ;
- Pratiquer la politique de réduction de coûts (méthodes et mise en œuvre) ;
- Négocier efficacement.

CIBLE

Toute personne intéressée par la thématique

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

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

DUREE

3 jours

CONTENU

THEME 1 : L'EVALUATION DU COUT D'UNE PRESTATION

- Les notions de prix et de coût : définitions, différences et similitudes ;
- La cotation : structure et détection des possibilités de réduction du prix ;
- Le calcul du coût de revient : coûts directs + coûts indirects ;
- Cas pratique : Calcul du coût de revient d'un projet ;
- Cas pratique : Analyse d'une cotation en vue d'une négociation.

THEME 2 : COMMENT REDUIRE LES COUTS

- L'analyse de la chaîne de valeur ;
- Les pistes de réduction de coûts ;
- La mesure de la réduction souhaitée ;
- L'acceptation de la réduction par les parties ;
- La mise en application des études de réduction de coûts ;
- Cas pratique : Piloter un projet de réduction de coût.

THEME 3 : NEGOCIER EFFICACEMENT

- Qualité et niveau de service attendu ;
- Identifier les points négociables ;
- Constituer et organiser son dossier ;
- L'argumentaire face au vendeur ;
- Cas pratique : jeu de rôle.



OBJECTIF GENERAL

Maîtriser le sourcing fournisseurs

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Anticiper les risques et optimiser les méthodes de recherche de fournisseur ;
- Référencer, évaluer les fournisseurs et négocier un plan de progrès ;
- Gérer la relation fournisseur : le marketing achat et la mesure de la performance.

CIBLE

Toute personne intéressée par la thématique

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

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

DUREE

3 jours

CONTENU

THEME 1 : LE SOURCING FOURNISSEUR : TECHNIQUES EFFICACES

- Le marché : possibilités et contraintes ;
- La recherche de fournisseurs : le Sourcing ;
- Techniques de Sourcing : méthodes traditionnelles et e-méthodes ;
- Cas pratique.

THEME 2 : SYSTEME D'HOMOLOGATION DE FOURNISSEUR

- Le référencement : le questionnaire fournisseur ;
- Scoring : méthode d'évaluation des capacités techniques et administratives du fournisseur ;
- Le plan de progrès : l'amélioration continue ;
- La publication des résultats ;
- Cas pratique : Mettre en place un système de sélection et d'évaluation de fournisseurs efficace.

THEME 3 : LA RELATION FOURNISSEUR

- Le fournisseur : un partenaire au développement ;
- Gérer un fournisseur : le marketing achats ;
- Bien choisir un fournisseur pour une prestation bien spécifique ;
- Notation et suivi de la prestation ;
- Anticipation des dérives et les litiges ;
- Tableau de bord ;
- Cas pratique : Suivi de l'activité (indicateurs).

OBJECTIF GENERAL

Maitriser les opérations de transport et douane

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maitriser et organiser les flux du client au fournisseur
- Identifier les grandes solutions logistiques
- Maitriser la demande et planifier la Supply Chain
- Réduire les stocks grâce aux bonnes règles de gestion
- Optimiser le fonctionnement de ses entrepôts et plate formes de distribution (dimensionner les surfaces, choisir un WMS...)
- Maitriser l'externalisation des prestations logistiques et mettre en place une politique de transport adaptée
- Maitriser les procédures douanières

CIBLE

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Apports théoriques

DUREE

2 jours

CONTENU**THEME 1 : LE CADRE JURIDIQUE DES OPERATIONS DE TRANSPORT**

- Les conditions générales de vente/d'achat
- Les contrats de vente/d'achat
- Les incoterms CCI 2010

THEME 2 : LES OPERATIONS DOUANIERES

- L'organisation douanière communautaire
- Les déclarations fiscales et douanières obligatoires : DEB et DES en UE, DAU (procédures DELTA) export et import avec les pays tiers
- Le statut de l'OEA, opérateur économique agréé.

THEME 3 : APPEL D'OFFRES ET CRITERES DE SELECTION DU PRESTATAIRE DE TRANSPORT

- Les différents interlocuteurs
- Les demandes de prix de transport et les critères de sélection des prestataires

THEME 4 : LES ASPECTS TECHNIQUES DES DIFFERENTS MODES DE TRANSPORT ET RESPONSABILITE DES TRANSPORTEURS

- Le transport routier GABON et international
- Le transport aérien
- Le transport maritime

OBJECTIF GENERAL
Maîtriser les incoterms 2010**OBJECTIFS SPECIFIQUES**

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

- Maîtriser les évolutions du contexte juridique du commerce international
- 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

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exposé théorique
- Etude de cas
- Fiches
- Travaux en groupes
- Plénières

DUREE

3 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



OBJECTIF GENERAL

Gérer efficacement vos déclarations de douane

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser le processus de déclaration de marchandises importées ;
- Utiliser le régime douanier adapté à sa situation

CIBLE

Entreprises d'import/export, Agents maritimes, Consignataires, Transitaires, Personnel en charge des opérations douanières dans les entreprises.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

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

DUREE

4 jours

CONTENU

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
- Énonciations



OBJECTIF GENERAL

Optimiser votre gestion du contentieux douanier

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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, Personnes en charge des opérations douanières dans les entreprises.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Présentation orale
- Pédagogies opérationnelles s'appuyant sur le diagnostic, et discussion des méthodes en usage dans les différentes entreprises
- Etudes de cas en ateliers

DUREE

4 jours

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



OBJECTIF GENERAL

Mieux gérer vos stocks et vos approvisionnements

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Décider de la nature et du volume des marchandises à tenir disponibles 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.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

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

DUREE

4 jours

CONTENU

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

OBJECTIF GENERAL

Gérer efficacement la chaîne logistique

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

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

DUREE

4 jours

CONTENU

THÈME 1 : LE CHOIX DES INTERVENANTS

- Les différents auxiliaires de transport
- Le choix des prestations logistiques

T

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



OBJECTIF GENERAL

Gérer de façon efficiente les stocks et inventaires

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Gérer des stocks physiques
- Réaliser efficacement un inventaire
- Déterminer le moyen de réduire les écarts

CIBLE

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

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

DUREE

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

OBJECTIF GENERAL

Maîtriser votre gestion des stocks

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

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

DUREE

4 jours

CONTENU

THEME 1 : DEFINITION DE LA GESTION DE STOCKS

- L'incertitude des marchés
- L'agilité des systèmes de production
- Définition, rôle et incidence des stocks pour l'entreprise : surstocks et ruptures.
- Différents techniques de gestion du stock.
- La connaissance du stock en quantité et en valeur : l'inventaire

THEME 2 : LES COUTS INHERENTS A LA GESTION DES STOCKS

- La couverture moyenne et de la rotation des stocks.
- Le taux de service et de taux de rupture.
- Les autres des coûts liés à la gestion des stocks.
- Le volume optimum et de quantité économique de commandes.

THEME 3 : LES METHODES DE GESTION DES STOCKS

- Les méthodes de gestion sur seuil, périodique.
- Les autres méthodes de gestion des stocks.
- Choix de la méthode adaptée au type de stock.
- Élaboration du plan d'approvisionnement.
- Valorisation des stocks
- Dépréciation des stocks

THEME 4 : OPTIMISATION DU STOCK DE SECURITE

- Les raisons d'une rupture de stock
- Comment réduire le stock ?
- Prise en compte des aléas de consommation et des aléas fournisseurs.
- Calcul du stock de sécurité juste nécessaire.
- Comment définir le stock idéal et dimensionner le stockage
- Cas pratique

THEME 5 : CONSTRUIRE LE TABLEAU DE BORD DE LA GESTION DES STOCKS

- Choix des indicateurs pertinents.
- Mise en forme et diffusion du tableau de bord.
- Cas pratique

OBJECTIF GENERAL

Maitriser votre gestion des entrepôts

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Disposer de façon optimale l'entrepôt
- Maîtriser le fonctionnement de l'entrepôt
- Piloter un entrepôt state of the art

CIBLE

Tout public

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques avec supports de formation détaillés
- Exercices pratiques et une évaluation des acquis en fin de formation.

DUREE

3 Jours

CONTENU

THEME 1 : RÔLE ET FONCTIONS DE BASE DE L'ENTREPÔT

- Les multiples visages de la logistique
- Le service client comme point de départ de la logistique intégrée
- Rôle et place dans la Supply Chain
- La typologie des entrepôts
- Analyse approfondie des activités de l'entrepôt

THÈME 2: DISPOSITION OPTIMALE DE L'ENTREPÔT

- L'analyse des flux de marchandises
- Optimisation des mouvements et analyse systématique du layout
- Critères de décision pour le choix des moyens de stockage
- Critères de décision pour le choix des moyens de transport interne
- Exercice pratique ou visite d'entreprise

THÈME 3: FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPÔT

- Procédures de travail de la réception jusqu'à la sortie
- Approches optimales pour la préparation des commandes
- Codes à barres, Radiofréquence, Voice pick, Traçabilité
- Gestion des emplacements
- Logistique des retours
- Contrôle des inventaires
- Exercice pratique ou visite d'entreprise

THÈME 4: WMS ET GESTION DES COÛTS

- Fonctionnement optimal d'un système de pilotage entrepôt
- Les possibilités et limitations des WMS
- Techniques de saisie et de communication de données (AIDC)
- Les calculs des couts dans un entrepôt
- Exercice pratique ou visite d'entreprise

THÈME 5: PILOTAGE D'UN ENTREPÔT 'STATE OF THE ART'

- Détermination de temps standards
- La planification des capacités
- La gestion dynamique des priorités
- Indicateurs clés ou KPI
- Etapes vers un entrepôt performant
- Etude de cas

OBJECTIF GENERAL
Mieux gérer la logistique

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

- Mesurer la performance logistique
- Maitriser le rôle de chacun dans la chaîne logistique
- Piloter la logistique et la supply chain

CIBLE
Tout public

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques avec supports de formation détaillés
- Exercices pratiques et une évaluation des acquis en fin de formation.

DUREE
3 jours

CONTENU

THEME 1 : GENERALITES SUR LA LOGISTIQUE ET LA SUPPLY CHAIN

- La logistique : définition
- Les évolutions dans le temps
- Le périmètre de la Supply Chain
- Le positionnement de la Supply Chain et de la logistique dans l'Entreprise
- Les coûts logistiques
- Le client au cœur de la démarche

THEME2 : LA LOGISTIQUE : LA REPONSE AUX ATTENTES CLIENTS

- L'approche par processus
- La collaboration avec les fournisseurs
- Le cahier des charges logistique
- Une fonction en quête de satisfaction du client (interne et externe)

THEME 3 : MESURER LA PERFORMANCE LOGISTIQUE

- Les systèmes d'information
- Les notions d'ERP, de Management des Ressources de Production et/ou de distribution
- Le PIC : Plan Industriel et Commercial
- Les WMS et TMS
- La planification
- Les prévisions.

THEME 4 : LE STOCK

- Définition : le stock
- La gestion de stocks
- Les coûts des stocks : les coûts d'acquisition, de possession, de rupture et de destruction
- Les 4 méthodes d'approvisionnement
- Les stocks de sécurité.

THEME 5 : COMPRENDRE LE ROLE DE CHACUN DANS LA CHAINE LOGISTIQUE

- Les différences entre les missions opérationnelles et tactiques
- La contribution du collaborateur à la chaîne de valeur du client
- L'interface avec les fonctions Achats, Approvisionnements, Marketing, R&D et Production
- L'interface avec la fonction commerciale.

THEME 6 : POSITIONNEMENT ET ROLE DE LA PLATE-FORME

- Plate-forme ou entrepôt ? Rôle, choix et localisation
- L'apport de la plate-forme dans la politique de qualité du service client
- Les enjeux financiers
- Les différents types d'entrepôts / plates-formes
- La plate-forme dans le management de la «Supply Chain»
- La gestion des flux d'informations associés.

THEME 7 : UN LIEU DE STOCKAGE ET DE PRODUCTIVITE

- Les activités de base : déchargement, mise en stock ou simple passage à quais, préparation de commande, allotissement et expédition
- Comment et où les implanter ? L'organisation des surfaces nécessaires.
- Méthodologie et dimensionnement
- L'importance et la mise en œuvre du «Cross-Docking»
- Les systèmes de manutention
- Le Système d'Information : les WMS.

THEME 8 : LA PLATE-FORME : CENTRE DE VALEUR AJOUTEE

- L'emballage, le conditionnement et l'identification, composantes du «produit logistique
- Les opérations de différenciation retardée
- L'audit de la plate-forme
- Les outils
- L'analyse des processus (cartographe des flux)
- L'amélioration de la productivité, de la valeur ajoutée, de la réactivité
- L'externalisation d'opérations logistiques
- Les étapes vers l'externalisation

THEME 9 : LA PERFORMANCE LOGISTIQUE

- Les indicateurs de satisfaction client
- Les indicateurs de productivité et de benchmarking
- Etude de cas



OBJECTIF GENERAL

Gérer de façon efficiente la logistique amont

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Contribuer à la mise en place d'une stratégie logistique
- Maitriser la demande et planifier la Supply Chain
- Réduire les stocks grâce aux bonnes règles de gestion
- Optimiser le fonctionnement de vos entrepôts et plate formes de distribution (dimensionner les surfaces, choisir un WMS...)

CIBLE

Tout public

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Apports théoriques

DUREE

3 jours

CONTENU

THEME 1 : LA PLANIFICATION DES RESSOURCES D'APPROVISIONNEMENT : S&OP, MRP2, DRP

- La simulation de la boucle MRP2
- Du MRP2 au DRP : la transposition au réseau de distribution
- Réussir sa démarche S&OP ou PIC

THEME 2 : LA GESTION DES STOCKS

- Les outils d'analyse des stocks
- Les prévisions, recherche d'une tendance, d'une saisonnalité
- Les méthodes de gestion des stocks

THEME 3 : UNE NOUVELLE APPROCHE DES FOURNISSEURS : TRAVAILLER AVEC LE FOURNISSEURS

- L'audit logistique fournisseurs principes
- La grille d'évaluation des fournisseurs
- La convention logistique, principe et mise en place
- La gestion partagée des approvisionnements

OBJECTIF GENERAL

Gérer de manière efficiente la logistique aval

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser la demande et planifier la Supply Chain
- Réduire les stocks grâce aux bonnes règles de gestion
- Optimiser le fonctionnement de vos entrepôts et plate formes de distribution (dimensionner les surfaces, choisir un WMS...)
- Contribuer et mettre en place une politique de transport adaptée

CIBLE

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Apports théoriques

DUREE

2 jours

CONTENU

THEME 1 : LA TENUE DE LA PROMESSE DE VENTE

- La gestion de la demande client
- La planification des ressources : introduction des ordres dans le processus de production et de livraison
- L'administration des ventes organisation et bonnes pratiques

THEME 2 : LE RESEAU DE DISTRIBUTION

- Les stratégies et organisations possibles en fonction des besoins clients
- Le choix de la localisation des plates-formes et entrepôts

THEME 3 : LA GESTION DE L'ENTREPOT

- Les fonctions de l'entrepôt dans la solution logistique
- Un lieu de stockage, de productivité et d'accélération de flux
- Les activités de base : réception, stockage, préparation de commandes, expédition, traitement des litiges et retours

THEME 4 : L'AUDIT DE L'ENTREPOT

- Les outils d'analyse
- L'amélioration de la productivité de la réactivité et de la rentabilité

THEME 5 : L'EXTERNALISATION DES ACTIVITES LOGISTIQUE

- L'approche juridique
- Les étapes vers l'externalisation : le cahier des charges pour la sélection des prestataires ; la formalisation contractuelle entre donneur d'ordre et prestataires

OBJECTIF GENERAL

Gérer efficacement la supply chain

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Contribuer à la mise en place d'une stratégie logistique
- Identifier les grandes solutions logistiques
- Maîtriser la demande et planifier la Supply Chain
- Réduire les stocks grâce aux bonnes règles de gestion
- Optimiser le fonctionnement de vos entrepôts et plate formes de distribution (dimensionner les surfaces, choisir un WMS...)

CIBLE

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exercice d'application
- Apports théoriques

DURÉE

3 jours

CONTENU

THÈME 1 : LA LOGISTIQUE : LES NOUVEAUX CONCEPTS

- De la logistique à la Supply Chain
- Quelle organisation pour quelle logistique ?
- Les systèmes d'information appliqués à la Supply Chain
- Les enjeux financiers de la logistique

THÈME 2 : APPLICATION DU CONCEPT DE « SUPPLY CHAIN » : MISE EN PLACE D'UN FLUX D'APPROVISIONNEMENT INTERROMPU DU CLIENT AU FOURNISSEUR

- La mise en ligne des processus et les enjeux au travers d'un jeu pédagogique d'entreprise
- La simulation de la chaîne logistique
- Comprendre les phénomènes de la chaîne logistique par simulation
- Les indicateurs du fonctionnement interne
- Le benchmark

THÈME 3 : L'ANALYSE DE LA STRATEGIE LOGISTIQUE DE L'ENTREPRISE

- Le tableau de bord du responsable logistique
- Quelles solutions pour quelle stratégie ?



OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les contours juridiques du transport aérien

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Optimiser des opérations de transport aérien ;
- Engager efficacement la responsabilité contractuelle de son entreprise

CIBLE

Entreprises d'import/Export, Agents maritimes, Consignataires, Transitaires, personnel en charge des opérations douanières et de voyage dans les entreprises

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- 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)



QUA 1	La qualité : véritable enjeu des entreprises	4 jours
QUA 2	La qualité : animer la qualité au quotidien	2 jours
QUA 3	Méthodes et outils de contrôle de la qualité	2 jours
QUA 4	La qualité : le tableau de bord qualité	2 jours
QUA 5	Norme ISO 9001 version 2015	3 jours
QUA 6	Le système documentaire de la norme ISO 9001	3 jours
QUA 7	Management des Processus	3 jours
QUA 8	RSE/ISO 26 000	3 jours



OBJECTIF GENERAL

Comprendre l'enjeu Qualité dans une entreprise

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Acquérir une vision globale et complète de la fonction qualité
- S'approprier les méthodes et outils qualité indispensables : diagnostic, plan d'actions qualité, tableau de bord, audit qualité, résolution de problèmes...
- Construire un projet qualité et à le faire vivre et savoir rendre chacun acteur de la démarche.
- Identifier les points clés pour réussir une certification ISO 9001 et construire son plan d'actions.

CIBLE

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Ateliers

DUREE

4 jours

CONTENU

THEME 1 : LA QUALITE : ENJEUX, DEMARCHES

- La Qualité au cœur de la compétitivité et la performance de l'entreprise
- Comprendre l'enchaînement : Qualité, management de la Qualité, assurance Qualité, contrôle...
- Mettre le client au cœur de l'action

THEME 2 : METTRE EN ŒUVRE UNE DEMARCHE QUALITE

- Obtenir l'engagement de la direction, définir la politique qualité, déployer les objectifs dans l'entreprise
- Organiser les structures Qualité, débiter par un diagnostic pertinent (identification des coûts de non qualité, de la qualité perçue par les clients, des dysfonctionnements, bilan des processus)
- Mettre en œuvre le PAQ

THEME 3 : CONSTRUIRE LE TABLEAU DE BORD QUALITE DE SON UNITE POUR SUIVRE LE PROJET

- Choisir les indicateurs Qualité (internes, externes pour mesurer la qualité réalisée)
- Exploiter le tableau de bord Qualité comme outil de pilotage de votre projet

THEME 4 : DEFINIR LA CONTRIBUTION DE CHACUN

- Rôle, fonctions et missions d'un service Qualité
- Trouver les facteurs de motivation, des acteurs clés.

OBJECTIF GENERAL

Gérer la qualité au quotidien

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Animer votre projet Qualité et maintenir l'enthousiasme au quotidien
- Sensibiliser et mobiliser chacun aux enjeux d'une démarche Qualité

CIBLE

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Ateliers

DUREE

2 jours

CONTENU

THEME 1 : REALISER UN ETAT DES LIEUX DE LA DYNAMIQUE QUALITE DE SON ENTREPRISE

- Vos réussites et vos échecs
- Etablir la typologie des acteurs de la dynamique Qualité
- Donner du sens au mot Qualité dans son entreprise

THEME 2 : VENDRE LA QUALITE EN INTERNE

- Rechercher avant tout un accord sur les enjeux
- Préparer sa stratégie d'argumentation en fonction de son interlocuteur
- S'affirmer sans agressivité, se sentir légitime, oser demander

THEME 3 : COMMUNIQUER EFFICACEMENT

- Les règles d'une communication efficace
- Définir son plan de communication : qui communique quoi, à qui, à quelle fréquence et comment ? les pièges à éviter
- Améliorer l'affichage
- Créer une lettre d'information Qualité

THEME 4 : ORGANISER DES MANIFESTATIONS QUALITE

- Eviter la routine, les réveils d'avant audit en faisant vivre la Qualité au quotidien, résoudre les problèmes sur le terrain en quick meeting
- Organiser des jeux, des concours pour intéresser et valoriser les compétences
- Imaginer une journée de la Qualité pour mobiliser, susciter de la surprise et de l'intérêt

THEME 5 : CREER UN MODULE DE SENSIBILISATION

- Concevoir des ateliers de sensibilisation à la Qualité (quels messages faire passer, pour quel public, comment)
- Utiliser le jeu comme outil pédagogique

THEME 6 : CONSTRUISEZ VOTRE PLAN D'ANIMATION

- Choisir parmi les outils présentés, ceux qui sont le plus adaptés au contexte actuel de votre entreprise
- Initier votre plan d'animation Qualité



OBJECTIF GENERAL

Maitriser les outils incontournables de contrôle généralement admis pour les rendre plus efficaces.

OBJECTIF SPECIFIQUES

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

- Acquérir les outils incontournables de contrôle qualité
- Maitriser les outils incontournables de contrôle qualité

CIBLE

Toute personne intéressée par la thématique

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

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

DUREE

2 jours

CONTENU

THEME 1 : PRINCIPES DU CONTROLE QUALITE

- Définition du contrôle Qualité et du Contrôle interne
- Principes du Contrôle interne

THEME 2 : METHODES

- Définition d'un système de contrôle
- Cas pratique 1 : Méthodologie d'identification
Cas pratique 2 : Méthode et d'un processus de contrôle interne
- Elaboration d'un plan de contrôle interne
- Cas pratique : Création d'un tableau de contrôle interne
- Réalisation d'un contrôle efficace
- Cas pratique : Organiser et réaliser un document suivi

THEME 3 : OUTILS DE CONTROLE QUALITE

- Contrôle par l'Audits internes (méthodes et principe)
 - Contrôle par Inspection
- Cas pratique : création et gestion d'enregistrement ;
Exemple : Check List
- Contrôle par Evaluation
- Cas pratique : création et gestion de documents d'évaluation

OBJECTIF GENERAL

Comprendre et maîtriser les indicateurs qualité

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser la construction des tableaux de bord Qualité (du choix des indicateurs qualité à leur visualisation)
- Utiliser les tableaux de bord comme outils de pilotage

CIBLE

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Ateliers

DUREE

2 jours

CONTENU

THEME 1 : SITUER LES INDICATEURS ET LE TABLEAU DE BORD DANS UNE BONNE DEMARCHE QUALITE

- Pourquoi un système de mesure ?
- Eléments et objectifs du tableau de bord qualité : outil de pilotage, de mesure, de dialogue, de délégation
- Assurer la cohérence entre la politique Qualité et le tableau de bord du responsable Qualité

THEME 2 : DEFINIR DES INDICATEURS PERTINENTS : LA METHODE DEDICACE

- Les caractéristiques du bon indicateur Qualité
- Distinguer les indicateurs de performance et les indicateurs de pilotage
- Utiliser la méthode d'analyse DEDICACE pour identifier, choisir les bons indicateurs qualité et construire son tableau de bord
- Définir son indicateur avec précision (grille indicateur)

THEME 3 : REPERER LES INDICATEURS CLES DES DEMARCHES QUALITE

- Evaluer le produit ou la prestation : les indicateurs de démerite produit
- Les indicateurs de satisfaction client ; principes et exploitation
- Les indicateurs liés à votre politique Qualité
- Les indicateurs clés pour surveiller votre dynamique qualité
- Utiliser le COQ (Coût d'Obtention de la Qualité) pour mesurer la rentabilité de votre démarche : les rubriques du COQ, de la théorie à la pratique

THEME 4 : CONSTRUIRE SES TABLEAUX DE BORD QUALITE

- Les règles pour construire un tableau de bord : le ciblage de la cible, le travail sur le fond et la forme
- Les représentations graphiques à privilégier
- Les erreurs à ne pas commettre
- Les informations minimales à associer aux indicateurs au delà des chiffres

THEME 5 : EXPLOITER ET COMMUNIQUER SES TABLEAUX DE BORD QUALITE

- Du suivi de mesures au pilotage du système Qualité : les règles du jeu
- Communiquer vos tableaux de bord, en évaluer périodiquement la pertinence



OBJECTIF GENERAL

Maitriser les spécificités de la norme ISO 9001 version 2015

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Présenter la norme ISO 9001 version 2015 ;
- Identifier les lignes directives de l'ISO 9001:2015 et l'esprit de la famille ISO 9000.
- Identifier les évolutions clés de l'ISO 9001:2015 par rapport à la version 2008.
- Maitriser les impacts de cette version sur l'actuel SMQ et les pratiques professionnelles de la société
- Anticiper le déploiement de la version 2015 de l'ISO et déterminer le chemin à parcourir pour l'organisation

CIBLE

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques
- Outils, maquettes et fiches

DUREE

3 jours

CONTENU

THEME 1 : RAPPELS SUR LES FONDEMENTS DE LA NORME ISO 9001 VERSION 2008

- L'approche processus
- La satisfaction Client
- L'amélioration continue
- Test de positionnement (=> exercice)
- Pourquoi réviser la norme ISO 9001: 2008 ? Quelles en sont les étapes ?

THEME 2 : LA NORME ISO 9001 VERSION 2015

- Les objectifs et enjeux de la révision de la nouvelle norme ISO 9001:2015
- Une nouvelle structure commune « HLS » et les nouveaux chapitres de la norme
- Les évolutions clés
- Les différences entre la version 2008 et celle de 2015
- Le PDCA selon l'ISO 9001 version 2015 (=> exercice)

THEME 3 : MAITRISER LES EVOLUTIONS DE LA NORME ISO 9001 : 2015

- Opportunités apportées par la nouvelle version
- Comment prendre en compte les évolutions de la norme
- Les 5 axes de travail pour passer à l'ISO 9001 :2015
- Les autres normes de système de management
- La transition ISO 9001v2008 vers ISO 9001v2015



LE SYSTEME DOCUMENTAIRE DE LA NORME ISO 9001

QUA 6

OBJECTIF GENERAL

Maitriser la terminologie de la qualité: protocoles, procédures, indicateurs, documentation et enregistrements et définir les règles de gestion des enregistrements.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maitriser la méthodologie de la gestion documentaire et les enregistrements qualité;
- Maitriser la notion d'information documentée;
- Maitriser les règles d'élaboration et de gestion des documents créés en interne;
- Simplifier et optimiser la gestion documentaire;
- Maitriser les techniques d'évaluation de la documentation qualité.

CIBLE

Toute personne intéressée par la thématique

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exposé Oral
- Etude de cas
- Travaux pratiques.

DUREE

3 jours

CONTENU

THEME 1 : IDENTIFIER LES METHODES DE CONSTRUCTION D'UN SYSTEME DOCUMENTAIRE QUALITE CONFORME AUX EXIGENCES DE L'ISO 9001

- Méthode amont/aval ;
- Freins à l'utilisation du Système.

THEME 2 : PRATIQUER DES REGLES DE MAITRISE DES DOCUMENTS

- Cycle de vie d'un Document : étapes, risques et solutions ;
- Rédiger des Documents Qualité ;
- Mise en forme et standardisation.

THEME 3 : CONSTRUIRE SON SYSTEME D'EVALUATION DE LA DOCUMENTATION QUALITE

- Sélection des critères à retenir ;
- Définition du niveau à atteindre.

THEME 4 : OPTIMISER LA DOCUMENTATION

- Choix des Documents à réaliser ou à conserver,
- Ecueils à éviter.



OBJECTIF GENERAL

Etre capable de manager efficacement un processus.

OBJECTIFS SPECIFIQUES:

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

- Maîtriser l'approche processus proposée par la norme ISO 9001 ;
- Identifier les processus et construire la cartographie ;
- Décrire un processus et identifier ses interfaces ;
- Analyser l'efficacité d'un processus et piloter son amélioration continue.

CIBLE

Toute personne intéressée par la thématique

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Privilégier la méthode active et participative en se basant sur:
- L'exposé théorique par vidéoprojecteur ;
- Des exercices pratiques, individuels et/ ou collectifs;
- Les supports pédagogiques.

DUREE

3 jours

CONTENU

THEME 1 : GENERALITES

- Test de positionnement (=> exercice)
- L'approche processus dans l'amélioration continue
- Qu'est-ce qu'un processus ?
- Les typologies de processus
- Exercices

THEME 2 : IDENTIFICATION & DESCRIPTION DES PROCESSUS

- Identification des processus
- La cartographie des processus
- Description des processus
- Le rôle du pilote de processus
- Exercices

THEME 3 : AMELIORATION D'UN PROCESSUS

- Pilotage d'un processus
- La Revue des processus

OBJECTIF GENERAL

Comprendre et maîtriser la RSE/ISO 26 000

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Mieux appréhender les avantages compétitifs que peut procurer un management responsable de l'entreprise
- Maîtriser les bonnes pratiques attendues des entreprises en matière de RSE/ISO 26 000
- S'approprier des outils d'aide à la décision permettant d'opérationnaliser la RSE, ainsi que de valoriser sa démarche
- Renforcer la capacité des auditeurs à travailler sur des projets de mise en place de modèle d'auto-évaluation de la RSE.

CIBLE

Toute personne désirant mieux connaître la problématique de la RSE/DD.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Ateliers

DUREE

3 jours.

CONTENU

THEME 1 : LA RSE : ORIGINES, CONCEPT, ET FONDEMENTS THEORIQUES

- Conception traditionnelle de l'entreprise et implications managériales
- RSE ou la quête d'un équilibre entre la vocation première de l'entreprise et son engagement dans la société
- Origines et contexte d'émergence du concept
- Significations et enjeux
- Concepts de Parties Prenantes en matière de RSE
- Fondements théoriques et controverses
- RSE et gestion moderne de l'entreprise

THEME 2 : RSE, LEGITIMITE ET TENTATIVES D'INSTITUTIONNALISATION

- Institutionnalisation de la RSE au niveau national, régional et mondial
- Les référentiels RSE fondamentaux
- L'apport d'ISO 26 000 à la responsabilisation sociétale des entreprises
- Difficultés d'opérationnalisation
- RSE et bonnes pratiques/ bons élèves en matières de RSE

THEME 3 : MISE EN ŒUVRE DE LA RSE

- L'entreprise et la démarche d'opérationnalisation de la RSE
- Diagnostic des enjeux sectoriels RSE et orientations stratégiques de l'entreprise : l'approche des parties prenantes ; les outils ACV, Chaîne de valeur et la Roue de Deming
- Gérer la RSE : des outils normatifs au service de l'entreprise et de la communication
- Analyse du changement organisationnel induit par la démarche : retours d'expériences
- Evaluation de la performance RSE/ Indicateurs GRI
- RSE, quels avantages compétitifs pour l'entreprise ?
- Les bénéfices pour l'entreprise d'un système de management environnemental responsable (SME)
- Approche des coûts cachés des enjeux de la RSE pour l'entreprise
- Approche stratégique des enjeux de la RSE pour l'entreprise
- RSE et optimisation de la gestion des risques
- RSE, motivation des salariés et implication organisationnelle



HYGIÈNE SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT : HSE



HSE 1	Sensibilisation HSE – Hygiène Sécurité & Environnement.	1 jour
HSE 2	Identifier les dangers et évaluer les risques professionnels	4 jours
HSE 3	Analyse et gestion des accidents du travail	4 jours
HSE 4	Conduite défensive	4 jours
HSE 5	Prévention et secours civique (PSC)	2 jours
HSE 6	Equipier de première intervention (EPI)	1 jour
HSE 7	Hygiène et sécurité au travail (HST)	1 jour
HSE 8	Sauveteur secourisme du travail (SST)	3 jours
HSE 9	Habilitation électrique BR - B2V - BC - BE - B1V	3 jours
HSE 10	Animer et gérer l'hygiène de sante et sécurité : indicateurs et tableaux de bord, outils de résolution des problèmes	4 jours
HSE 11	Déployer un système de management de la sante et de la sécurité	4 jours
HSE 12	Gestion de la filière de traitement des déchets d'activités de soins a risques	3 jours
HSE 13	Arrimage des charges	1 jour
HSE 14	Elingage	2 jours
HSE 15	Montage et utilisation d'un échafaudage	1 jour
HSE 16	Réception conformité échafaudage	1 jour
HSE 17	Vérification échafaudage	1 jour
HSE 18	Travail en hauteur	1 jour



OBJECTIF GENERAL

Montrer l'importance de la sensibilisation HSE dans l'organisation

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Identifier les situations dangereuses
- Engager des actions correctives et préventives afin d'éviter la survenue des accidents.

CIBLE

Toute personne de l'entreprise amenée à travailler tant dans les ateliers que dans les bureaux.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Maximum 15 participants par session.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Formation théorique : projection PowerPoint sur support ; tour de table ; discussion.
- Formation pratique : projection vidéo ; présentation des images illustratives ; exemples.
- Validation des acquis : contrôle des connaissances et savoir faire de chaque stagiaire.

DUREE

01 jour

CONTENU

THEME 1 : LES EQUIPEMENTS DE PROTECTION

THEME 2 : LE RISQUE ROUTIER

THEME 3 : L'ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL

THEME 4 : LES SITUATIONS DANGEREUSES DANS LES BUREAUX

THEME 5 : LE RISQUE DE PLAIN-PIED

THEME 6 : LA MANUTENTION MANUELLE

THEME 7 : LA MANUTENTION MECANIQUE

THEME 8 : LE RISQUE LIE AU TRAVAIL EN HAUTEUR

THEME 9 : LE RISQUE SONORE

THEME 10 : LE RISQUE LIE A L'UTILISATION DE MACHINES

THEME 11 : LE RISQUE ELECTRIQUE

THEME 12 : LE RISQUE CHIMIQUE

THEME 13 : LE RISQUE D'INCENDIE

THEME 14 : REAGIR EN CAS D'ACCIDENT

THEME 15 : LES REGLES ESSENTIELLES

THEME 16 : LES RISQUES LIES A L'INTERVENTION DES ENTREPRISES EXTERIEURES.



IDENTIFIER LES DANGERS ET EVALUER LES RISQUES PROFESSIONNELS

HSE 2

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

THEME 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

THEME 2 : APPROCHE OPERATIONNELLE

- 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 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

THEME 1 : GESTION DES ACCIDENTS

- Définition des notions de base
- Mécanisme de l'accident
- Matrice de sévérité
- Organisation et responsabilités
- Etude de cas

THEME 2 : ANALYSE DES ACCIDENTS SELON LA METHODE

- 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

S'imprégner des nouvelles données dans le transport du personnel.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Percevoir les dispositions du transport du personnel
- Développer un contact facile avec les passagers
- Maîtriser la conduite des poids lourds avec ou sans passagers
- Maîtriser les attitudes à adopter face aux attaques personnelles
- Maîtriser les interdits dans la conduite du personnel
- Veiller à son accoutrement, son comportement pour mieux représenter l'entreprise
- Maîtriser l'équipement des véhicules, documents à bord, les obligations particulières du conducteur
- 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

CONTENU**MODULE I : ELEMENTS TECHNIQUES DU TRANSPORT DU PERSONNEL**

- Thème 1 : généralités rappel des notions élémentaires du code de la route la catégorisation des permis de conduire équipements et documents règlementaires
- 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



OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les réactions et réflexes à observer en cas d'accidents en situation de travail ou dans la vie quotidienne.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Prévenir tout accident/incident
- Apporter assistance à un tiers ;

CIBLE

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches

DURÉE

2 jours

CONTENU

THEME 1 : LA PROTECTION

THEME 2 : L'ALERTE

THEME 3 : LA VICTIME S'ETOUFFE

- La désobstruction des voies aériennes chez l'adulte
- La désobstruction des voies aériennes chez le nourrisson
- L'obstruction partielle des voies aériennes

THEME 4 : LA VICTIME SAIGNE ABONDAMMENT

- La compression locale
- La pose du garrot
- Le saignement par le nez, la bouche ou autre
- Cas concret de synthèse

THEME 5 : LA VICTIME EST INCONSCIENTE

THEME 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

THEME 7 : LA VICTIME SE PLAINT APRES 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

Etre capable de prévenir les risques d'incendie et de mettre en œuvre les moyens mis à sa disposition pour combattre un sinistre en attendant l'arrivée des secours.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Maîtriser les procédés de combustion ;
- Procéder à l'extinction d'un feu

CIBLE

Toute personne intéressée par la thématique

NOMBRE DE STAGIAIRES

15 maximums par session

STRATEGIES PEDAGOGIQUES

- Enseignements Pratiques
 - Alerte des secours.
 - Application des consignes de sécurité.
 - Vérification périodique des appareils de détection et de lutte incendie
 - Manipulation des extincteurs.
 - Manipulation des RIA.
- Moyens matériels
 - Les différents types d'extincteurs (CO2, eau pulvérisée, poudre polyvalente) sont présentés et manipulés par les participants.
 - Les robinets d'incendies armés et leur mode d'opération sont présentés aux stagiaires.
- Validation
 - Une attestation de formation (Agent Incendie) est délivrée aux stagiaires ayant suivi l'intégralité de la session.
 - Un support pédagogique, est donné aux stagiaires ayant suivi la formation.

DUREE

1 jour

CONTENU

THEME 1 : COMBUSTION.

THEME 2 : «TRIANGLE DU FEU».

THEME 3 : PROPAGATION DU FEU ET DIFFERENTES CLASSES DE FEU.

THEME 4 : MOYENS D'EXTINCTION (EXTINCTEUR PORTATIF ET ROBINET D'INCENDIE ARME – RIA).

THEME 5 : PROCEDES D'EXTINCTION. VIDEOS



OBJECTIF GENERAL

Sensibiliser et informer à l'hygiène et sécurité des personnels pour prévenir les maladies et accidents de travail.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Prévenir tout accident/incident lié à l'hygiène et la sécurité
- Apporter assistance à un tiers.

CIBLE

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches

DURÉE

1 jour

CONTENU

THEME 1 : HYGIENE

- Hygiène individuelle (personnel et matériel)
- Hygiène collective
- Hygiène de l'environnement

THEME 2 : SECURITE

- 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

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.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A la fin de cette formation, le participant sera en mesure de :

- Examiner une victime de tout accident/incident
- Apporter assistance à un tiers.

CIBLE

Tout public.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Présentation par diapositives
- Pratiques
- Mise en situation

DURÉE

3 jours

CONTENU

THEME 1 : LE SAUVETAGE-SECOURISME DU TRAVAIL

THEME 2 : RECHERCHER LES DANGERS PERSISTANTS POUR PROTEGER

THEME 3 : EXAMINER LA VICTIME

THEME 4 : ALERTER OU FAIRE ALERTER

THEME 5 : LA VICTIME S'ETOUFFE

THEME 6 : LA VICTIME SAIGNE ABONDAMMENT

THEME 7 : LA VICTIME NE REPOND PAS, ELLE RESPIRE

THEME 8 : LA VICTIME NE REPOND PAS, ELLE NE RESPIRE PAS

THEME 9 : LA VICTIME REPOND, ELLE SE PLAINT DE SENSATIONS PENIBLES ET/OU PRESENTE DES SIGNES ANORMAUX

THEME 10 : LA VICTIME REPOND, ELLE PRESENTE UNE PLAIE QUI NE SAIGNE PAS ABONDAMMENT

THEME 11 : LA VICTIME REPOND, ELLE PRESENTE UNE BRULURE

THEME 12 : LA VICTIME REPOND, ELLE PRESENTE UNE DOULEUR QUI EMPECHE CERTAINS MOUVEMENTS (TRAUMATISMES)



HABILITATION ELECTRIQUE BR - B2V - BC - BE - B1V.

HSE 9

OBJECTIF GENERAL

Préparer initialement à l'habilitation électrique les électriciens réalisant des travaux et des interventions sur des installations électriques.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser la réglementation du travail face aux risques électriques.
- Sensibiliser les salariés aux risques électriques.
- Intervenir et réaliser des opérations électriques en basse tension en toute sécurité.

CIBLE

Toute personne intéressée par la thématique

NOMBRE DE STAGIAIRES

15 Stagiaires maximum par session

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Enseignement théorique
 - Enseignements Pratiques
 - Exécuter un câblage ou une installation électrique hors tension.
 - Visite d'une installation électrique.
 - Séances de travaux pratiques sur sites sélectionnés en sous groupes (obligatoire pour les chargés de chantier).
 - Moyens matériels
 - Dispositif pour câblage ou une installation électrique hors tension.
 - Visite des installations électriques sous tension.
 - Validation
 - Un avis et un titre pré-rédigé sont adressés à l'employeur, à l'issue de l'application pratique.
- Durée de validité recommandée selon NF C 18 510 : 3 ans.

DUREE

3 jours.

CONTENU

THEME 1 : LA REGLEMENTATION SUR L'HABILITATION ELECTRIQUE

- Le code du travail.
- Les obligations du chef d'établissement.
- Les organismes de normalisation en électricité et les normes NF.
- La norme NF C 18-510.

THEME 2 : LA PREVENTION

- Les chiffres.
- Emergence de l'accident.

THEME 3 : DEFINITIONS ET NOTIONS ELECTRIQUES.

- Définitions.
- Notions élémentaires.
- La norme NF C 15-100.
- Les domaines de tension.
- Le transport électrique.

THEME 4 : LES EFFETS DE L'ELECTRICITE SUR LE CORPS HUMAIN.

- Les effets de la tension.
- Les effets de l'intensité.

THEME 5 : LES DIFFERENTS CONTACTS

- Le contact direct.
- Le contact indirect.
- Les moyens de prévention.
- Le court-circuit.
- L'amorçage.
- EPI (Equipement de Protection Individuel)
- EPC (Equipement de Protection Collectif).

THEME 6 : LES HABILITATIONS.

- Les zones.
- Les distances.
- Les différents acteurs.

THEME 7 : LES PROCEDURES DE TRAVAUX.

- Procédure de consignation.

THEME 8 : DOSSIERS TECHNIQUES.

- Attestation de consignation.
- Autorisation de travail.
- Certificat pour tiers.

THEME 9 : SENSIBILISATION AUX RISQUES D'INCENDIE D'ORIGINE ELECTRIQUE.

- Les extincteurs.

THEME 10 : GESTES DE SECOURS AUX ELECTRISES.

- L'assistance et l'alerte.



ANIMER ET GERER L'HYGIENE DE SANTE ET SECURITE : INDICATEURS ET TABLEAUX DE BORD, OUTILS DE RESOLUTION DES PROBLEMES

HSE 10

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

CONTENU

THEME 1 : SST : CONCEPT, ENJEUX

THEME 2 : LA PLANIFICATION DES ACTIONS DE PREVENTION

- La veille réglementaire
- La prévision des ressources

THEME 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

THEME 4 : LA MESURE DE LA PERFORMANCE, LES CONTROLES

- 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

THEME 5 : L'AMELIORATION CONTINUE DU SYSTEME SST

- Les revues de direction
- Les méthodes et outils de résolution des problèmes



DEPLOYER UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA SANTE ET DE LA SECURITE

HSE 11

OBJECTIF GENERAL

Optimiser les connaissances techniques et maîtriser les fondamentaux en matière de prévention.

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

CONTENU

THEME 1 : LES POINTS IMPORTANTS ET INCONTOURNABLES D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

- 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)

THEME 2 : PRESENTATION 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 FILIERE DE TRAITEMENT DES DECHETS D'ACTIVITES DE SOINS A RISQUES

HSE 12

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 identifications 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

CONTENU

THEME 1 : DEFINIR LES CATEGORIES DE DECHETS

- 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

THEME 2 : IDENTIFIER LES PRINCIPES DE GESTION ET LES FILIERES D'ELIMINATION

- 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
- 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

THEME 3 : DEFINIR LES DECHETS A RISQUE INFECTIEUX

- Classification par nature et par origine
 - Identifier les caractéristiques d'un système de tri efficace et fiable
- ### THEME 4 : IDENTIFIER LES OPERATIONS EN AMONT DE L'ELIMINATION
- 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
 - Exercice d'application : solutions de gestion de déchets selon différentes catégories

THEME 5 : MAITRISER LES OBLIGATIONS DE SUIVI DES FILIERES D'ELIMINATION

- 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

THEME 6 : APPREHENDER 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

THEME 7 : MAITRISER LA REGLEMENTATION APPLICABLE

- Identifier les catégories de déchets selon le Code de l'Environnement
- Les producteurs/détenteurs concernés, la notion de seuil de production

THEME 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 bios déchets conditionnés
- Intégrer les procédures de contrôle et les risques en cas d'infraction

OBJECTIF GENERAL

Maîtriser les règlements sur les normes d'arrimage afin d'augmenter la sécurité routière et développer les connaissances et les méthodes utilisées pour stabiliser les cargaisons durant le transport.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

A l'issue de la formation, les participants auront acquis des connaissances en matière de :

- Procéder à l'arrimage correct d'un chargement
- Maîtriser différents moyens d'amarrage

CIBLE

Tous personnels concernés par la problématique de sécurité au travail.

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

- Exposés théoriques
- Cas pratiques

DURÉE

1 jour

CONTENU

THEME 1 : LEGISLATION ET RESPONSABILITES

THEME 2 : QUELQUES LOIS PHYSIQUES

THEME 3 : LES PRINCIPES DE BASE ET DIFFERENTES METHODES DE SECURISATION DES CHARGES

THEME 4 : LES DIFFERENTS MOYENS D'AMARRAGE ET LEURS PROPRIETES

THEME 5 : LES VEHICULES ET LEUR CONSTRUCTION

THEME 6 : CALCUL DE L'ARRIMAGE DES CHARGES

THEME 7 : DIFFERENTES MARCHANDISES ET OBJETS ET L'ARRIMAGE DE LA CHARGE

THEME 8 : LIRE ET INTERPRETER LES ETIQUETTES SUR LES MATERIELS D'AMARRAGE

THEME 9 : LA SECURITE

OBJECTIF GENERAL

Connaître et maîtriser les règles d'élingage en sécurité.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

CONTENU

THEME 1 : LES CAUSES D'ACCIDENT

THEME 2 : LES DEFINITIONS

THEME 3 : LES VERIFICATIONS

THEME 4 : LES DIFFERENTES ELINGUES

THEME 5 : LES DIFFERENTS ACCESSOIRES DE LEVAGE

THEME 6 : LA CHARGE MAXIMALE D'UTILISATION

THEME 7 : INFLUENCE DE L'ANGLE D'ELINGAGE

THEME 8 : NOTIONS IMPORTANTES

THEME 9 : REGLE POUR ELINGUER EN SECURITE

THEME 10 : L'ELINGAGE

THEME 11 : LA DEPOSE DE LA CHARGE

THEME 12 : LES INTERDICTIONS

THEME 13 : LES RESPONSABILITES

THEME 14 : LES CONSIGNES PROPRES A L'ENTREPRISE

THEME 15 : VALIDATIONS

- Evaluations intermédiaires
- Evaluation finale
- Test



MONTAGE ET UTILISATION D'UN ECHAFAUDAGE

HSE 15

OBJECTIF GENERAL

Etre capable de monter, démonter et utiliser des échafaudages fixes simples ou roulants dans des conditions optimales de sécurité

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser les risques liés au travail en hauteur, à la protection collective et individuelle
- Utiliser l'échafaudage de la marque utilisée pendant la formation et procéder aux vérifications quotidiennes
- 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

THEME 1 : ACCUEIL

THEME 2 : CONTEXTE REGLEMENTAIRE DU TRAVAIL EN HAUTEUR

THEME 3 : ANALYSE DES RISQUES PRESENTS LORS DES INTERVENTIONS, TRAVAUX ET OPERATIONS REALISES EN HAUTEUR

THEME 4 : LES DIFFERENTS TYPES D'EQUIPEMENTS DE TRAVAIL UTILISES POUR REALISER LES TRAVAUX EN HAUTEUR, LES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION COLLECTIVE, DE PROTECTION INDIVIDUELLE

THEME 5 : LES ECHELLES, ESCABEAUX ET PLATES-FORMES DE TRAVAIL : LES CONDITIONS D'UTILISATION, LES MESURES DE PREVENTION ET L'ENTRETIEN ET VERIFICATIONS PERIODIQUES

THEME 6 : LE MONTAGE, LE DEMONTAGE ET L'UTILISATION D'ECHAFAUDAGES : LA SECURITE LORS DU MONTAGE, LES MESURES DE PREVENTIONS CONTRE LES CHUTES, LES MESURES DE SECURITE EN CAS DE CHANGEMENT DE CONDITION METEOROLOGIQUES ET ENTRETIEN, CONDUITE A TENIR EN CAS D'ACCIDENT

THEME 7 : DOCUMENTS DE MONTAGE ET D'UTILISATION DESSIN DE MONTAGE, CALCUL DE REPARTITION DES CHARGES AU SOL, PROCES VERBAL DE RECEPTION, CHARGES D'EXPLOITATION, REGISTRE DE SECURITE, RAPPORT DE VERIFICATION

THEME 8 : EVALUATION DES ACQUIS, SYNTHESE DU STAGE



RECEPTION CONFORMITE ECHAFAUDAGE

HSE 16

OBJECTIF GENERAL

Etre capable de réceptionner un échafaudage afin qu'il soit utilisé sans risque.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- Maîtriser la législation 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
- 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

THEME 1 : CONNAITRE LES CRITERES DE SELECTION DES DIFFERENTS TYPES D'ECHAFAUDAGE

- 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...

THEME 2 : RECEPTIONNER L'ECHAFAUDAGE 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.

THEME 3 : S'ASSURER DE LA CONFORMITE DE L'ECHAFAUDAGE

- 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



OBJECTIF GENERAL

Acquérir les connaissances permettant d'être l'interlocuteur compétent auprès des utilisateurs, prestataires et fournisseurs d'échafaudages.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

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

- 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

CONTENU

THEME 1 : ASPECT REGLEMENTAIRE ET RESPONSABILITE

- Responsabilité civile de la personne qui vérifie
- Responsabilité pénale

THEME 2 : LES DIFFERENTS TYPES D'ECHAFAUDAGES

- Différents types d'échafaudages
- Domaine d'utilisation
- Cahier des charges

THEME 3 : LES DISPOSITIFS SPECIFIQUES

- Plan de prévention et permis de travaux
- Risques : électrique, chimique, voirie...
- Balisage, signalisation, moyens d'accès...

THEME 4 : CONTROLE DES ELEMENTS DE STABILITE

- Bilan des charges verticales / descentes de charges / répartition des appuis / hauteur des calages / réglages des socles / discontinuité des montants

THEME 5 : CONTROLE DE LA MISE EN PLACE DES ELEMENTS

- Assurant la stabilité aux charges verticales
- Hauteur libre des montants / contraintes apportées par les dépôts

THEME 6 : CONTROLE DE LA MISE EN PLACE DES ELEMENTS

- Assurant la stabilité aux charges horizontales
- Bilan des charges horizontales
- Efforts au vent (échafaudage bâché ou non bâché) contreventements ancrages et amarrages

THEME 7 : CONFORMITE DES NIVEAUX DE TRAVAIL

- Type et résistance des planchers préfabriqués
- Type et résistance des platelages en planches

THEME 8 : CONFORMITE DES ACCES ET DES PROTECTIONS

- Collectives contre les chutes
- Vérification de la mise en place / consignes et affichages

THEME 9 : LA PRISE DE POSTE

- Le calage/ les ancrages et amarrages / horizontalité et verticalité
- Contreventements / planchers / passerelles, échelles et escaliers
- Gardes corps

THEME 10 : LA CIRCULATION

- Echelles et trappes / portillons / escaliers

THEME 11 : LE RESPECT DES LIMITES DE CHARGE

- Limites de charges préconisées
- Les panneaux indicatifs
- Les classes d'échafaudages

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 :

- Maîtriser 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 anti-chute.

DURÉE

1 jour

CONTENU**THEME 1 : FORMATION THEORIQUE**

- 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

THEME 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 anti-chute et du bon système de compréhension.



ANGLAIS DE SECTEUR

ANG 1	Niveau 1	108 heures
ANG 2	Niveau 2	72 heures
ANG 3	Niveau 3	72 heures

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

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

Durée mensuelle par type de formation			
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.



BLS 1	Microsoft Windows	1 jour
BLS 2	Microsoft Word (Niveau 1)	5 jours
BLS 3	Microsoft Word (Niveau 2)	3 jours
BLS 4	Microsoft Access (Niveau 1)	4 jours
BLS 5	Microsoft Access (Niveau 2)	3 jours
BLS 6	Microsoft Excel (Niveau 1)	4 jours
BLS 7	Microsoft Excel (Niveau 2)	4 jours
BLS 8	Microsoft Outlook	1 jour
BLS 9	Microsoft Powerpoint	3 jours
BLS 10	Initiation pratique à Adobe Indesign	3 jours
BLS 11	Initiation pratique à Photoshop	2 jours
BLS 12	Autocad-Covadis	5 jours

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.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Mise en situation
- Atelier

DURÉE

1 jour

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 fonctions usuelles du traitement de texte avec un bon degré d'autonomie.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

Accéder aux connaissances de base de Word

CIBLE

Tout Public

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Outils et fiches personnalisables
- Etude de cas
- Exercices d'applications
- Travaux pratiques

DURÉE

5 jours

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

Accélérer la production de document répétitif ;
Faciliter la création de courriers à des destina-
taires 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

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Exercices d'applications
- Travaux pratiques

DURÉE

3 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

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

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Exercices d'applications
- Travaux pratiques

DURÉE

4 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

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Exercices d'applications
- Travaux pratiques

DURÉE

3 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 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.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Etude de cas
- Exercices d'applications
- Travaux pratiques

DURÉE

4 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

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.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- 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

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 : 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

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 : 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

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.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- 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 général
Maîtriser 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.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Outils et fiches personnalisables
- Etudes de cas
- Ateliers

DURÉE
2 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

Apprendre aux étudiants à maîtriser l'outil et les commandes de base nécessaires pour la création de dessins 2D professionnels, grâce à l'apprentissage de la fonction essentielle du logiciel.

OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Naviguer dans l'interface utilisateur de manière autonome ;
- Utiliser les fonctions fondamentales du logiciel ;
- Utiliser les outils de dessin de précision pour créer des plans
- Modifier et importer les éléments préexistants ;
- Présenter les objets avec la mise en page détaillées
- Préparer les documents pour l'impression.

CIBLE

Tout public.

STRATEGIE PEDAGOGIQUE

- Apports théoriques avec supports de formation détaillés par de nombreux exercices pratiques et une évaluation des acquis en fin de formation.
- Cette formation est appropriée pour toutes les disciplines incluant l'architecture, le design d'intérieur, l'engagement, l'électricité, le dessin industriel ou mécanique.

DURÉE

10 jours

CONTENU

THÈME 1 : PRÉSENTATION DE L'INTERFACE

- Présentation de l'interface
- Principes de base
- La navigation
- Les valeurs
- Les alias
- Les accrochages d'objets
- Le mode polaire
- Le SCU
- Les touches de fonctions

THÈME 2 : OUTILS DE DESSIN ET D'ÉDITION

- Les objets les plus courants
- Les objets
- Les commandes les plus courantes
- Les propriétés d'objets
- La gestion des calques
- Les poignées
- Les blocs

THÈME 3 : HABILLAGE

- Les hachures et dégradés
- La cotation
- Le texte
- Les tableaux
- Les références externes

THÈME 4 : MISE EN PAGE

- Les styles visuels et rendus
- Le traçage, méthode d'impression

**FORMULAIRE
D'INSCRIPTION**

Intitulé de la formation :

Nom (s) :

Prénoms(s) :

Titre (Monsieur, Madame, Mademoiselle) :

Profession :

Fonction :

Société :

Boîte postale :

Adresse e-mail :

Contact(s) :

**MODE DE
PAIEMENT**

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

Merci !



GABON : +241 01 44 53 10 / 01 72 25 40 / Mob. : +241 06 09 98 55/56
REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO : +243 813 617 654 / 812 589 284

E-mail : info@ulyssconseil.com
Site web : www.ulyssconseil.com
Hub : www.u-lynk.com