

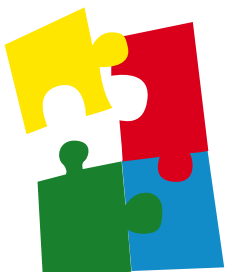


# CATALOGUE 2012

Version 01-03-12



FORMATION



# ULYSS

CONSEIL-ETUDE-FORMATION

# NOTRE CATALOGUE 2012



Mesdames, Messieurs,

2011 aura résolument été l'année qui aura permis de consolider nos relations avec nos clients.

Dans cet élan, nous en avons davantage appris sur vos besoins. A juste titre, le présent Catalogue 2012 témoigne de l'expression des besoins que vous avez exprimés et de la réponse que nous y apportons.

Le Catalogue 2012 est enrichi de nouveaux programmes. C'est ainsi que de nouvelles familles de formations y ont été créées, avec des contenus nouveaux.

Par ailleurs, nous avons créé un hub professionnel ([www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)), afin de maintenir le contact et favoriser les échanges entre les participants à nos sessions de formations. Cet outil, accessible via un ID et un password, permettra aussi que vous bénéficiez des dernières mises à jour des sessions de formations auxquelles vous avez pris part chez nous.

Tout en maintenant cette dynamique, nous continuerons, à vous proposer le meilleur de notre savoir et savoir-faire.

Nous vous invitons à visiter régulièrement notre site web ([www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com)) pour télécharger les mises à jour de notre Catalogue 2012 et vous tenir informés des programmations de nos sessions inter-entreprises.

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

Patrice LOKO  
Associé Directeur

# SOMMAIRE



-  **Management et Leadership**
-  **Efficacité et Développement Personnel**
-  **Ressources Humaines et Organisation**
-  **Management de projet**
-  **Marketing - Vente**
-  **Douane - Transit - Achats - Approvisionnement**
-  **Comptabilité - Finance - Fiscalité**
-  **Anglais**
-  **Qualité - Hygiène - Sécurité - Environnement**
-  **Bureautique**





# MANAGEMENT ET LEADERSHIP

<b>MGL 1</b> Négociation et gestion des conflits	Durée: 3 jours
<b>MGL 2</b> Comment améliorer votre créativité et votre capacité d'innovation	Durée: 3 jours
<b>MGL 3</b> La gestion des risques : une approche d'optimisation de la performance	Durée: 2 jours
<b>MGL 4</b> Animer une équipe et obtenir de meilleurs rendements	Durée: 5 jours
<b>MGL 5</b> Comment se motiver de façon optimale	Durée : 3 jours
<b>MGL 6</b> Comment devenir Formateur Accompagnant efficace	Durée : 5 jours
<b>MGL 7</b> Comment rendre votre organisation innovante et performante : Modèles d'innovation et d'optimisation de la performance	Durée : 4 jours
<b>MGL 8</b> Gestion Axée sur les résultats : GAR	Durée : 5 jours
<b>MGL 9</b> Gestion des Infrastructures et équipements du génie civil	Durée : 5 jours
<b>MGL 10</b> Comment assurer efficacement l'accompagnement dans le changement au sein de votre organisation	Durée : 5 jours

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

**Pour toute information:**

Tél: +241 44 53 10  
Mob: +241 06 09 98 55 / 56  
Fax: +241 44 53 11  
Email: [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com)  
Site web: [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com)  
Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

## Objectifs

- Objectif général
- Développer les compétences en négociation et de gestion efficace de situations conflictuelle en milieu organisationnel.
- Objectifs spécifiques
- S'approprier les connaissances et les modèles entourant la description et l'analyse d'un conflit ;
- Comprendre le contexte et les périmètres d'un processus de négociation ;
- Comprendre et mettre en œuvre les techniques et tactiques de négociation
- Analyser ses forces et faiblesses en vue d'accroître son pouvoir de négociation.

## Durée

3 jours

## Publics Cibles

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

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## NÉGOCIATION ET GESTION DES CONFLITS

### CONTENU

#### THÈME 1 : LE CONFLIT

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

#### THÈME 2 : LA NÉGOCIATION

Les techniques de négociation  
Le processus de négociation

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

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



# MGL 2

## Objectifs

### Objectif général

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

### Objectifs Spécifiques

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

## Durée

3 jours

## Publics Cibles

Managers  
Chefs de services et cadres

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## COMMENT AMELIORER VOTRE CREATIVITE ET VOTRE CAPACITE D'INNOVATION

### CONTENU

#### THÈME 1 : LA CRÉATIVITÉ

Approche perceptuelle de la créativité  
Freins, barrières, obstacles à la créativité

Des outils pour penser et résoudre des situations-problèmes(SP)

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

Cultiver la réceptivité, l'imagination et l'agilité mentale

Les sources d'information pour stimuler la créativité

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

Le modèle CDR (Cadrage-Décadrage-Recadrage)

Les techniques conformistes et les techniques anticonformistes



# MGL 3

Durée

## Objectif général

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

## Objectifs spécifiques

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

Durée

2 jours

Publics Cibles

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

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## LA GESTION DES RISQUES : UNE APPROCHE D'OPTIMISATION DE LA PERFORMANCE DE SON ORGANISATION

### CONTENU

#### THÈME 1 : CONSIDÉRATIONS THÉORIQUES ET PRATIQUES

Qu'est-ce que le risque ?  
Typologie du risque  
Le business du risque

#### THÈME 2 : LA GESTION DU RISQUE

L'approche perceptuelle du risque  
L'approche méthodique du risque : le processus de gestion du risque  
Les techniques de maîtrise du risque

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

Les règles de l'art d'une communication sereine et efficace  
Comment questionner, écouter et transmettre  
Comment transmettre un Feed-back





# MGL 4

## Objectifs

### Objectif général

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

### Objectifs spécifiques

- 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
- Être 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

## Durée

5 jours

## Publics Cibles

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

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## ANIMER UNE ÉQUIPE ET OBTENIR DE MEILLEURS RENDEMENTS

### 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  
Être 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  
Évaluation des profils : questionnaires de Belbin, test d'évaluation de Thomas Kilmann



## Objectifs

Objectifs de la formation

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

## Durée

3 jours

## Publics Cibles

Cadres et non cadres en perte de motivation

**STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES**

Supports écrits

Techniques de communication – PNL – AT – ressources humaines – intuition – visualisation

Mise en situation – jeux de rôles

Exercices individuels et en groupe

Feedback

## COMMENT SE MOTIVER DE FACON OPTIMALE

**CONTENU****LA THÉORIE DU FLOW << LE PLAISIR AU TRAVAIL >> - QU'EST-CE QUE LA MOTIVATION ?**

Les composantes  
Les dimensions  
La mise en application

**LES POSTURES DE LA MOTIVATION**

Comment les repérer  
Mise en application

**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

**MAINTENIR SA MOTIVATION POUR ATTEINDRE L'OBJECTIF FIXÉ**

Déterminer ses propres ressources  
Savoir faire appel aux ressources externes (inter-services)  
Respecter les différentes étapes liées à la réalisation de l'objectif  
Savoir estimer le rythme adapté à l'atteinte de l'objectif

Les valeurs qui participent à la motivation

Déterminer ses propres valeurs  
Vérifier la cohérence valeurs individuelles/valeurs du groupe

Apprendre à harmoniser ces valeurs en allant à l'essentiel



## Objectifs

- Comprendre le rôle, le style, la posture, les valeurs et la finalité du métier de >Formateur-Accompagnant
- Développer les techniques spécifiques au Formateur-Accompagnant
- Développer ses capacités d'écoute, de reformulation, et d'accompagnement de groupes en formation
- Mener à bien le projet de formation avec le groupe
- Mettre les différentes étapes nécessaires à l'atteinte des objectifs en tenant compte de la demande de l'entreprise, de la motivation du groupe et de son propre professionnalisme

## Durée

5 jours

## Publics Cibles

Tous

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Supports écrits et audios  
 PNL, analyse transactionnelle, systématique, synergologie, gestion des émotions, moment présent, relaxation, visualisation, technique comportementales, management de groupe, communication  
 Mise en situation – jeux de rôles  
 Exercices individuels et en groupes  
 Feedback

## COMMENT DEVENIR FORMATEUR ACCOMPAGNANT EFFICACE

## CONTENU

## DÉFINIR LE MÉTIER DE FORMATEUR-ACCOMPAGNANT

Process, cadre et déontologie du formateur-accompagnant

Le formateur : son rôle, sa posture, son attitude

La position du formateur-accompagnant dans la cohésion de l'équipe en formation

## LES CLÉS DU FORMATEUR-ACCOMPAGNANT EFFICACE

Les leviers de la performance d'un formateur-accompagnant

Où s'arrête le rôle du formateur-accompagnant vis-à-vis de la hiérarchie

Les règles de fonctionnement du groupe en formation

Ajustement des objectifs individuels avec l'objectif du groupe

L'écoute active – la reformulation – le feedback

Expérimenter les différentes étapes de l'écoute du formateur-accompagnant

Identifier ses croyances, celles qui aident, celles qui freinent

Développer les techniques de facilitation d'expression de chacun dans le groupe

Cadrer pour savoir encadrer

La communication avec l'équipe en formation

La communication avec l'équipe en formation

Le formateur-accompagnant et la motivation de l'équipe en formation

Apprendre à respecter le rythme de chaque participant

Recentrage de chacun dans le groupe

La gestion des tensions, des divergences, des situations difficiles dans le groupe

Gestion de la session de formation dans son ensemble

Mobiliser son énergie avec la cohérence

pensées/paroles/actions

Faire appel à sa créativité

Développer sa capacité d'adaptation à l'imprévu

Anticiper et promouvoir un éventuel changement dans le programme de formation et s'adapter aux situations

L'auto-motivation, l'engagement

Les valeurs-clés du formateur-accompagnant

La gestion du temps

Se sentir bien dans rôle de Formateur-Accompagnant



## Objectifs

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

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

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

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

**STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES**

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

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

**CONTENU**

**LES TECHNIQUES DE MESURE ET D'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE**

**LES NOUVELLES FORMES D'ORGANISATION FLEXIBLE DU TRAVAIL**

**LE LEAN MANAGEMENT**

**LE MANAGEMENT ET LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPES KAÏZEN ET D'AMÉLIORATION CONTINUE**

**LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNELLE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE**



## Objectifs

Objectif général

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

Objectifs spécifiques

- 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

## Durée

5 jours

## Publics Cibles

Responsables et membres au sein de projets dans les administrations et chez les bailleurs de fonds.

Hauts Cadre, Directeurs, Chefs de service dans les administrations et auprès des bailleurs de fonds ou d'ONG

**STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES**

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## LA GESTION AXÉE SUR LES RESULTATS (GAR)

**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 : ETABLIR LE CADRE DE MESURE DU RENDEMENT**

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

**THÈME 4 : PLANIFIER LES ACTIVITÉS : PLANIFICATION OPÉRATIONNELLE**

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

**THÈME 5 : SUIVI CONTRÔLE ET RED-****DITION 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



## Objectifs

Objectifs

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

## Durée

5 jours

## Publics Cibles

Concepteurs, constructeurs et gestionnaires

**STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES**

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

**INFRASTRUCTURES ET EQUIPEMENTS DU GENIE CIVIL****CONTENU****THÈME I : LES MATÉRIAUX**

Filière béton  
Filière acier  
Filière bois

**THÈME II : STRUCTURES**

Modélisation  
Instruction techniques

**THÈME III : MAINTENANCE ET ENTRETIEN**

Ouvrage d'art  
Ouvrage spéciaux  
Mouvements historiques  
Bâtiments

**THÈME IV : SURVEILLANCE DES STRUCTURES**

Inspections  
Diagnostics  
Monitoring

**THÈME V : RÉPARATION ET RÉHABILITATION****THÈME VI : GESTION DES ÉQUIPEMENTS**

## Objectifs

- Définir ce qu'est le changement
- Comprendre les différentes étapes du cycle du changement
- Déterminer ce qui est en jeu dans le changement
- Développer ses capacités d'adaptation au changement
- Se connecter à ses ressources personnelles pour continuer d'avancer
- Tenir compte de la notion de temps dans le changement

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

Cadres et non cadres en situation de changement (nouveau poste – restauration – changement d'organisation ou de direction – plan social...)

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Support écrits

PNL, analyse transactionnelle, systémique, intelligence économique, moment présent,...

Mise en situation – jeux et en groupe

Feedback

## COMMENT ASSURER EFFICACEMENT L'ACCOMPAGNEMENT DANS LE CHANGEMENT AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION

## CONTENU

## COMPRENDRE LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DU CYCLE DU CHANGEMENT

Identifier les étapes traversées et son propre vécu  
Différencier changement vécu et changement subi  
Explorer l'incidence du stress dans les périodes difficiles  
Découvrir les aspects positifs dans les situations de crise

## COMPRENDRE CE QUI EST EN JEU DANS LES SITUATIONS DE CRISE

Reconnaître ses émotions, en parler, les identifier  
Identifier ses croyances, celles qui aident celles qui freinent  
Explorer et reconnaître les valeurs structurant de son identité  
Identifier ses besoins fondamentaux et les satisfaire

## DÉVELOPPER SES CAPACITÉS D'ADAPTATION ET TROUVER DE NOUVELLES RESSOURCES

Etre acteur : accepter le présent et se projeter dans l'avenir  
Repérer les sources de plaisir et de ressourcement dans son environnement  
Se faire confiance et faire confiance à la vie pour construire un futur motivant  
S'accompagner et/ou se faire accompagner dans le changement

## DÉVELOPPER DE NOUVELLES COMPÉTENCES

Mobiliser son énergie constructive  
Exprimer le meilleur de ses forces et atouts face au changement  
Retrouver sa créativité pour repartir vers de nouveaux horizons  
Faire le point sur ses souhaits et possibilités d'évolution professionnelle et personnelle  
Faire le point sur ses souhaits et possibilité d'évolution professionnelle et personnelle  
Mettre en œuvre des compétences nouvelles et redécouvrir le plaisir d'évoluer et d'apprendre

## INSCRIRE LE CHANGEMENT DANS LE TEMPS





# EFFICACITE ET DEVELOPPEMENT PERSONNEL

<b>EDP 1</b> Mieux gérer votre temps et vos priorités	Durée: 2 jours
<b>EDP 2</b> Améliorer votre technique d'expression écrite	Durée: 4 jours
<b>EDP 3</b> Rédiger et s'exprimer sans fautes	Durée : 4 jours
<b>EDP 4</b> Bien organiser sa gestuelle et son comportement	Durée : 2 jours
<b>EDP 5</b> Développer sa confiance et son estime de soi	Durée : 3 jours
<b>EDP 6</b> Comment organiser votre prise de parole en public	Durée : 3 jours

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

**Pour toute information:**

Tél: +241 44 53 10  
Mob: +241 06 09 98 55 / 56  
Fax: +241 44 53 11  
Email: [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com)  
Site web: [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com)  
Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)



## Objectifs

### Objectif général

Etre en mesure d'optimiser l'utilisation de son temps en transformant ses activités de gestion en résultats et en valeur ajoutée pour son organisation

### Objectifs spécifiques

- Améliorer sa performance en développant sa capacité de priorisation des tâches quotidiennes
- Gérer efficacement son temps
- Etre en mesure de se concentrer sur les tâches essentielles qui mènent à des résultats concrets
- Gérer les contraintes et les obstacles associés au métier de manager

## Durée

2 jours

## Publics Cibles

Managers, Responsables et Chefs de services et toute autre personne intéressée par la thématique

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## MIEUX GÉRER VOTRE TEMPS ET VOS PRIORITÉS

### 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 ÉTAPES

La cueillette d'information

Planifier

Evaluer et améliorer votre 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 au changement réside dans la

prise de conscience du gaspillage du temps

#### THÈME 5 : APPRENDRE À OPTIMISER SON TEMPS EN SURMONTANT LES CONTRAINTES

La procrastination: ce qu'elle est, ce qui la sous-tend et comment la vaincre

La chronophagie: situations courantes de chronophagie et leur traitement



## Objectifs

### 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

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

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

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

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## AMELIORER VOTRE TECHNIQUE D'EXPRESSION ECRITE

### CONTENU

#### THÈME 1 : GÉNÉRALITÉS

La recherche des idées : quelques méthodes

La structure d'un message

La mise en forme d'un document

Thème 2 : La Communication Ecrite

Etablir un parallèle entre la communication externe et interne

Mise en situation (simulation)

Test

#### THÈME 3 : LE COMPTE RENDU

##### CARACTÉRISTIQUES

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

Mise en situation

#### THÈME 4 : LE PROCÈS VERBAL

Les différents types de procès-verbaux

Les règles de fond et de forme à respecter

Exemple de présentation

#### THÈME 5 : LE RAPPORT

Généralités (règles de fond et de forme à observer)

2 types de rapport : d'analyse et de synthèse

#### THÈME 5 : LA NOTE

Prérequis : comparaison de la lettre

Les règles de fond à respecter

Les règles de forme à respecter

Exemples de notes



## Objectifs

### Objectif général

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

### Objectifs spécifiques

Rédiger sans faire de fautes

- Maîtriser les contextes de communication
- Parler correctement et avec sérénité

## Durée

2 jours

## Publics Cibles

Tous

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Étude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## REDIGER ET S'EXPRIMER SANS FAUTE

### 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



## Objectifs

**OBJECTIF DE LA FORMATION**

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

## Durée

2 jours

## Publics Cibles

Le management, les responsables d'équipes  
Toute personne qui souhaite développer sa réceptivité et son attention à l'autre.

**STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES**

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

**BIEN ORGANISER SA GESTUELLE, SON COMPORTEMENT****CONTENU****LA COMMUNICATION NON VERBALE**

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

**LES GESTES**

Ouverts  
Fermés  
Parasites  
La synchronisation

**LES POSTURES-LES ATTITUDES**

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

**AGRESSIVES-COURANTES**

Les postures debout  
Les postures assises  
Les postures face à face

**LA GESTUELLE DES MAINS****DÉVELOPPER SA RÉCEPTIVITÉ****PÉDAGOGIE**

Supports écrits  
Ateliers pratiques inter-actifs  
Techniques de communication non-ver-

bale – Ecoute active – Techniques comportementales – technique émanant de la synergologie (Turchet)  
Exercices individuels et en groupe  
Feedback



## Objectifs

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

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

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

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

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

## DEVELOPPER SA CONFIANCE ET SON ESTIME DE SOI

## CONTENU

**IDENTIFIER SES ÉMOTIONS, SES PENSÉES LIMITATIVES**

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

**PRENDRE CONSCIENCE DE SES SENTIMENTS (APPRÉHENSION, DOUTE, PEUR)**

Envers soi  
Envers autrui  
Enrichir son vocabulaire sentiments

**PRENDRE CONSCIENCE DE SES FONDAMENTAUX**

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

**IDENTIFIER SES CROYANCES ET SES CONDITIONNEMENTS QUANT À L'IMAGE DE SOI****PRENDRE CONSCIENCE ET EXPRIMER LE LANGAGE LIMITANT QUI AFFAIBLIT L'ESTIME DE SOI****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

**TECHNIQUES DE LÂCHER PRISE ET DE DISTANCIATION**

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



## Objectifs

## Objectifs

Exprimer clairement ses idées  
Optimiser son mode de communication à l'oral  
Surmonter son trac  
Utiliser les techniques de présentation  
Adopter un comportement efficace dans les échanges  
S'affirmer dans ses interventions  
Prendre en compte son auditoire

## Durée

3 jours

## Publics Cibles

Toute personne (manager ...) qui est amenée à animer dans réunions, des conférences, à parler en public

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

- Supports écrits
- Ateliers pratiques-jeux de rôles
- PNL, techniques liées au moment présent, relaxation, visualisation, techniques spécifiques à la communication, comportement, reformulation, gestion des émotions, centrage et ancrage, techniques de confiance en soi-estime de soi
- Exercices individuels et en groupe
- Feedbacks

## COMMENT DYNAMISER VOTRE PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

## CONTENU

## MIEUX SE CONNAÎTRE À L'ORAL

Apprivoiser son trac : ne plus le subir, savoir l'utiliser  
Mieux cerner ses qualités et ses défauts  
L'image de soi : mode d'emploi  
Capitaliser ses atouts personnels pour développer sa confiance et son authenticité.  
Mettre en adéquation son image intérieure avec celle extérieure  
Valoriser sa personnalité en affinant son style  
Améliorer sa gestuelle, son attitude, son comportement  
Se préparer à la prise de parole en public  
Se libérer des inhibitions psychologiques et des tensions physiques pour être  
La technique de centrage en soi et dans le moment présent  
La voix, le regard, la respiration,  
La présence des silences  
Laisser parler ses émotions en

## CONSCIENCE, DÉVELOPPER SON CHARISME.

Rester naturel

## STRUCTURER CLAIREMENT SON INTERVENTION

Identifier les caractéristiques et les attentes de son auditoire pour adapter son message  
Analyser objectivement le contexte dans lequel l'intervention se passe  
Organiser ses idées  
Les techniques de présentation  
La gestion du temps de parole  
Choisir et maîtriser les meilleurs

supports visuels pour son intervention : paper-board, dvd, vidéo projecteur...

## L'ANIMATION DU DÉBAT QUESTION / RÉPONSES

Identifier ce qu'il y a derrière les mots  
Repérer les pièges des questions  
La gestion de ses émotions- la distanciation  
L'alignement en soi, intérieur et physique  
L'assurance de soi  
Identifier et modifier l'image de soi et l'image que j'ai des autres dans une relation professionnelle ou personnelle

## TECHNIQUES DE LÂCHER PRISE ET DE DISTANCIATION







# RESSOURCES HUMAINES & ORGANISATION

<b>RHO 1</b> Politique et gestion des rémunérations	Durée: 3 jours
<b>RHO 2</b> Comment motiver et mobiliser ses employés	Durée: 3 jours
<b>RHO 3</b> La fonction « Ressources Humaines »	Durée: 4 jours
<b>RHO 4</b> Modélisation et pratique des nouvelles formes d'organisation	Durée: 5 jours
<b>RHO 5</b> L'évaluation et l'appréciation du personnel	Durée: 3 jours
<b>RHO 6</b> Concevoir et mettre en oeuvre un plan de formation efficace	Durée: 3 jours
<b>RHO 7</b> Comprendre et améliorer les conditions de travail de vos collaborateurs	Durée: 3 jours

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

**Pour toute information:**

Tél: +241 44 53 10  
Mob: +241 06 09 98 55 / 56  
Fax: +241 44 53 11  
Email: [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com)  
Site web: [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com)  
Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)



## Objectifs

### Objectif général :

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

### Objectifs spécifiques :

- Etre en mesure de mener un diagnostic approprié du système de rémunération en vigueur dans l'organisation
- Etre capable de mettre en relief les principales composantes matérielles et psychologiques de la rémunération
- Mettre en 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

## Durée

3 jours

## Publics Cibles

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

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Méthodes variées et interactives d'apprentissage combinant :

Exposés

Etude de cas

Travaux en équipe

Partage d'expériences des participants

## POLITIQUE ET GESTION DES RÉMUNÉRATIONS

### CONTENU

#### **Les principes de la politique de rémunération**

Les différents systèmes de rémunération

Les objectifs d'une politique de rémunération

#### **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

#### **La gestion de la masse salariale: l'enjeu de l'équilibre financier**

Définitions

Les effets d'inertie de la masse salariale

#### **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

#### **La mise en place d'un système de rémunération**



## Objectifs

### Objectif général:

S'approprier les différentes approches et les instruments fréquemment utilisés pour motiver les salariés d'une entreprise

- Objectifs spécifiques
- Maîtriser les notions et cadres conceptuel entourant la motivation du personnel
  - Développer et mettre en œuvre une stratégie appropriée de mobilisation des ressources humaines
  - Concevoir et mettre en œuvre un plan opérationnel misant sur les ressources rationnelles et émotionnelles de motivation
  - Entreprendre une démarche personnelle pour réfléchir sur son style de direction et identifier des pistes d'amélioration des pratiques de motivation

## Durée

3 jours

## Publics Cibles

Managers, Responsables de Ressources Humaines, Chefs de services ou toute autre personne intéressée par la thématique

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes variées et interactives d'apprentissage combinant :
- Exposés
- Étude de cas
- Travaux en équipe
- Mise en situation
- Jeux de rôle et partage d'expériences des participants

## COMMENT MOTIVER ET MOBILISER SES EMPLOYÉS

### CONTENU

#### Thème 1 : La motivation et son rôle

Ce que n'est pas la motivation  
Ce qu'est la motivation  
Le rôle de la motivation  
Les facteurs de la motivation

#### Thème 2 : Les principales sources de motivation : du rationnel à l'émotionnel

Les sources rationnelles  
Les sources émotionnelles

#### Thème 3 : Des pistes pour le manager

Les techniques de la motivation  
Le management situationnel et les styles de leadership  
Le processus de communication management (PCM)



## Objectifs

### Objectif général

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

### Objectifs spécifiques

- 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 »

## Durée

Durée 3 jours

## Publics Cibles

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

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

- Exposé oral
- Etude de cas

## CONTENU

### **Thème 1 : Place et importance de la fonction « Ressources Humaines »**

Les activités de gestion des ressources humaines

### **Thème 2 : Planification et gestion prévisionnelle des RH**

### **Thème 3 : Recrutement du personnel**

### **Thème 4 : Rémunération des Ressources Humaines**

### **Thème 5 : Formation et développement des compétences**

### **Thème 6 : Gestion des conflits et des relations sociales**

### **Thème 7 : Evaluation du rendement**



## Objectifs

### Objectif général

- Se familiariser avec les fondements théoriques et opérationnels des nouveaux modes d'organisation du travail et de la production

### Objectifs spécifiques

- Etre capable de mettre en relief les besoins d'implantation des nouvelles formes d'organisations en fonction d'un diagnostic approprié au fonctionnement du système productif
- S'approprier les bases conceptuelles et pratiques des nouvelles formes d'organisation du travail
- Etre en mesure de mettre en place des formes d'organisation modernes propices à l'optimisation de la performance

## Durée

Durée 5 jours

## Publics Cibles

Managers, Dirigeants, Hauts cadres, Chefs de service, Managers, Superviseurs, contremaître ou toute personne intéressée par la thématique

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## MODELISATION ET PRATIQUE DES NOUVELLES FORMES D'ORGANISATION

### CONTENU

**Thème 1 : Les formes traditionnelles d'organisation du travail**

**Thème 2 La réorganisation des tâches et les équipes de travail autogérées**

**Thème 3 La réingénierie des processus**

**Thème 4 Les groupes d'amélioration continue**

**Thème 5 : L'organisation apprenante et flexible**



## Objectifs

### Objectif général :

Connaître et utiliser les approches et les instruments pertinents d'évaluation du rendement des employés

### Objectifs spécifiques

- Evaluer la contribution de l'employé aux résultats et à la performance de son entreprise ;
- Evaluer la compétence et les comportements professionnels de l'employé ;
- Schématiser et expliquer le processus d'évaluation et de ses objectifs pour l'employé et l'entreprise
- Utiliser de façon adaptée les instruments fréquemment employés pour l'évaluation du personnel

## Durée

3 jours

## Publics Cibles

Managers, Salariés,  
Délégués du Personnel

### **STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES**

- Méthodes variées et interactives d'apprentissage combinant :
- Exposés
- Etude de cas
- Travaux en équipe
- Partage d'expériences des participants

## L'ÉVALUATION ET L'APPRÉCIATION DU PERSONNEL

### CONTENU

#### **Thème 1 : L'objet de l'évaluation**

Objectifs de l'évaluation  
Enjeux de l'évaluation

#### **Thème 2 : Le droit à l'évaluation de l'employeur**

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

#### **Thème 3 : Les théories managériales de l'évaluation**

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

#### **Thème 4: Construire un système d'évaluation efficace**

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

#### **Thème 5: Les tendances de l'évaluation**



## Objectifs

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

## Durée

3 jours

## Publics Cibles

Personnels en charge de la formation, chefs de service, responsables de Ressources Humaines, cadres ou toute autre personne intéressée par la thématique

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Étude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## CONCEVOIR ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN DE FORMATION EFFICACE

### 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



## COMPRENDRE ET AMELIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DE VOS COLLABORATEURS

### CONTENU

#### Thème 1 : Comprendre et analyser les éléments constitutifs des conditions de travail

Le contenu  
Les aspects physiques  
Les aspects psychologiques

#### Thème 2 : Appréhender et mesurer l'impact des conditions de travail

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

#### Thème 3 : Analyser les conditions de travail

Les modèles  
Les méthodes

#### Thème 4 : Prévenir et améliorer les conditions de travail de vos collaborateurs

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

Durée

3 jours

Publics Cibles

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

### STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

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









# MANAGEMENT DE PROJETS

<b>PRO 1</b> Manager vos projets avec PRINCE 2	Durée: 4 jours
<b>PRO 2</b> Réussir vos projets avec PMP: Project Management Professional	Durée: 5 jours
<b>PRO 3</b> Conception, gestion, planification et contrôle opérationnel de projet	Durée: 4 jours
<b>PRO 4</b> Elaborer votre cahier des charges	Durée: 3 jours
<b>PRO 5</b> Organiser une maîtrise d'ouvrage	Durée: 3 jours
<b>PRO 6</b> Devenez utilisateur plus efficace de MS Project	Durée: 5 jours
<b>PRO 7</b> Suivi-évaluation de programmes et projets	Durée: 5 jours
<b>PRO 8</b> Elaborer Un Plan D'affaires Pertinent Et Percutant	Durée: 3 jours

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

**Pour toute information:**

Tél: +241 44 53 10  
Mob: +241 06 09 98 55 / 56  
Fax: +241 44 53 11  
Email: [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com)  
Site web: [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com)  
Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

# PRO 1

## Objectifs

### Objectif général

S'approprier les concepts et la méthodologie entourant l'approche PRINCE2 (PROJECTS IN CONTROLLED ENVIRONMENTS)

### Objectifs spécifiques

- Situer la place, l'importance et l'utilité du référentiel PRINCE2 en tant que bonne pratique de gestion et de gouvernance de projets ;
- Être en mesure de distinguer les principes, les processus, les composants et les aspects techniques du système PRINCE2
- 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 PRINCE2
- Se préparer au processus d'obtention des certifications

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

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

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## MANAGER VOS PROJETS AVEC LA MÉTHODOLOGIE PRINCE 2

### CONTENU

#### THÈME 1 : HISTORIQUE ET INTRODUCTION À PRINCE2

#### THÈME 2 : LES 04 PHASES DE PRINCE2

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

#### THÈME 3 : LES 08 PROCESSUS DE PRINCE2

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

#### THÈME : 4 LES 08 COMPOSANTS DE PRINCE2

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



# PRO 2

## Objectifs

### Objectif général

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

### Objectifs spécifiques

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

## Durée

5 jours

## Publics Cibles

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

### **STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES**

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## REUSSIR VOS PROJETS AVEC PMP: PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL

### CONTENU

#### THÈME 1 : CADRE DU MANAGEMENT DE PROJET

Fondements et pratiques  
Cycle de vie du projet et organisation

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

#### 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 »



# PRO 3

## Objectifs

- Améliorer la gestion de projets au sein des organisations
- Familiariser les participants avec les outils et méthodes de gestion et management de projet

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

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

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## CONCEPTION, GESTION, PLANIFICATION ET CONTROLE OPERATIONNEL DE PROJETS

### CONTENU

#### HÈME 1 : APPROCHE PERCEPTUELLE DU PROJET

#### THÈME 2 : CONCEPTION DU PROJET

De l'approche systémique à l'approche analytique du projet  
Le cycle de vie du projet  
Les méthodes et outils d'aide à la conception et à la gestion du projet

#### THÈME 3 : PLANIFICATION ET CONTRÔLE OPÉRATIONNEL DE PROJET

Les niveaux de planification  
Les découpages ou fractionnements  
La planification de projet

#### THÈME 4 : L'ORGANISATION DU PROJET

Critères d'organisation d'un projet  
La question de la motivation de l'équipe projet  
La structure de management du projet  
Les habiletés à avoir  
Projection d'un film « Comment animer

et gérer un projet »

#### THÈME 5 : LA PRISE EN COMPTE DU RISQUE DANS LE PROJET

#### THÈME 6 : LE MANAGEMENT DES MODIFICATIONS

#### THÈME 7 : LE SUIVI

#### SUIVI QUALITÉ

Suivi technique  
Suivi des délais  
Suivi des coûts  
Stratégies pédagogiques  
Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques



## Objectifs

### OBJECTIFS GÉNÉRAL

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

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- 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

Durée

2 jours

Publics Cibles

Chefs de projet, Directeurs et Responsables de projet

### STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches

### TRAVAUX PRATIQUES

## ELABORER VOTRE CAHIER DES CHARGES

### 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



# PRO 5

## Objectifs

### Objectif général

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

### Objectif spécifiques

- 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

## Durée

3 jours

## Publics Cibles

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

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Étude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## ORGANISER ET REUSSIR UNE MISSION DE MAITRISE D'OUVRAGE

### 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 : compé-

tences 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



# PRO 6

## Objectifs

### Objectif général

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

### Objectif spécifiques

Planifier et piloter les différentes activités d'un projet

Ordonner un projet

Optimiser les données et ressources du projet

Contrôler l'avancement du projet et des coûts

## Durée

5 jours

## Publics Cibles

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

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral

Etude de cas

Fiches

Travaux pratiques

## DEVENEZ UTILISATEUR PLUS EFFICACE DE MICROSOFT PROJECT (MS PROJECT)

### CONTENU

#### THÈME 1 : INTRODUCTION À MS PROJECT

Navigation

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

Ressources (création, plan de charge)

#### THÈME 2 : PLANIFICATION DANS MS PROJECT

Ordonnement des tâches (diagramme de GANTT, chemin critique, PERT)  
durée

#### THÈMES 3 : OPTIMISATION DANS MS PROJECT

Optimisation de l'ordonnement des tâches et nivellement des ressources  
Suivi de lancement du projet

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

Tables

Tri

Filtres

Rapports



## Objectifs

### Objectif général

Maîtriser les concepts, approches, techniques et instruments de suivi et d'évaluation des projets

### Objectifs spécifiques

- Améliorer l'évaluation de projets au sein de l'organisation
- Etre en mesure d'appliquer une méthodologie rigoureuse d'évaluation de projets ou de programmes
- Bien encadrer la réalisation des activités d'un projet ou d'un programme et de leurs retombées et bénéfices
- S'approprier les étapes et principes d'une évaluation efficace et transparente de projets ou de programme
- •Améliorer le processus d'évaluation de projets ou de programmes au sein des organisations privées, publiques, ou à but non lucratif

## Durée

5 jours

## Publics Cibles

Responsables de conception, gestion et évaluation de projets de développement, Responsables de la coordination et du suivi de projets /programmes, au sein d'administration ou d'organismes bailleurs de fonds ou tout autre personne

### **STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES**

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## SUIVI ET EVALUATION DE PROGRAMMES ET PROJETS

### CONTENU

#### THÈME 1 : APPROCHE PERCEPTUELLE DE L'ÉVALUATION

Définition de l'évaluation  
Objet de l'évaluation

#### THÈME 2 : PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

Le suivi & Evaluation participatif  
Quelles parties prenantes doivent y participer ?  
Le processus d'évaluation participatif

#### THÈME 3 : PLANIFICATION ET GESTION DES ÉVALUATIONS

Planification des évaluations  
Comment définir les questions justifiant l'évaluation et les normes de mesure  
Problèmes de collecte de données  
Comment gérer le processus d'évaluation  
Comment communiquer et utiliser les résultats de l'évaluation  
Normes de l'évaluation

#### THÈME 4 : LE RAPPORT D'ÉVALUATION





## Objectifs

### Objectif général

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

### Objectifs spécifiques

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

## Durée

5 jours

## Publics Cibles

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

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## ELABORER UN PLAN D'AFFAIRES PERTINENT ET PERCUTANT

### CONTENU

#### THÈME 1 : PRÉSENTER LES PROMOTEURS

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

#### THÈME 2 DÉCRIRE L'IDÉE-PROJET

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

#### THÈME 3 RÉALISER L'ANALYSE DU MARCHÉ AINSI QUE L'ANALYSE ÉCONOMIQUE

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)







# MARKETING VENTE

<b>MKG 1</b> Comprendre et maîtriser les variables du mix-marketing dans les services	Durée: 3 jours
<b>MKG 2</b> Comprendre et améliorer le positionnement concurrentiel des services	Durée: 2 jours
<b>MKG 3</b> Satisfaire les clients, gérer les relations et développer la fidélité	Durée: 4 jours
<b>MKG 4</b> Manager la qualité de service et améliorer la productivité	Durée: 4 jours
<b>MKG 5</b> Gérer la réclamation et mieux servir vos clients	Durée: 4 jours
<b>MKG 6</b> Comment mieux vendre vos produits et développer votre chiffre d'affaires	Durée: 4 jours
<b>MKG 7</b> Améliorer votre accueil client	Durée: 3 jours
<b>MKG 8</b> Mieux gérer les files et le temps d'attente	Durée: 3 jours
<b>MKG 9</b> Le leadership des services	Durée: 3 jours

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

**Pour toute information:**

Tél: +241 44 53 10  
Mob: +241 06 09 98 55 / 56  
Fax: +241 44 53 11  
Email: [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com)  
Site web: [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com)  
Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

## Objectifs

- Maîtriser les composants essentiels d'un service
- S'appropriier les méthodes efficaces de conception de nouveaux services

## Durée

3 jours

## Publics Cibles

Cadres des entités Commerciales et Marketing et groupes projets de développement de produits dans les unités fonctionnelles et opérationnelles

## Stratégies pédagogiques

- Supports de présentation
- Travaux en équipe

## COMPRENDRE ET MAÎTRISER LES VARIABLES DU MIX-MARKETING DANS LES SERVICES

### CONTENU

#### THÈME 1 : CRÉER UN SERVICE NOUVEAU

Comprendre le processus d'innovation dans les services  
Procéder à l'analyse commerciale  
Développer de nouveaux services

#### THÈME 2 : FAIRE L'ARBITRAGE DU DILEMME DU SERVICE ASSOCIÉ: MARCHAND OU NON-MARCHAND?

Maîtriser l'équilibre prix / relation client  
Définir les conditions de la contribution du service à la relation client  
Le service et sa tarification

#### THÈME 3 : COMMUNIQUER EFFICACEMENT DANS LE SECTEUR DES SERVICES

Ce qu'est la communication marketing  
Tenir compte de la particularité de la communication marketing dans les services  
Elaborer le plan de communication marketing

#### THÈME 4 : LA DISTRIBUTION DANS LES SERVICES

Distinguer la distribution des services supplémentaires de la prestation de base  
Choisir le type de contact adéquat  
Où et quand délivrer le service?



## Objectifs

- Comprendre les enjeux des stratégies d'adaptation au marché
- Comprendre les concepts qui définissent le positionnement stratégique des services
- Identifier les moments opportuns pour repositionner une offre de service

## Durée

2 jours

## Publics Cibles

Cadres des entités Commerciales et Marketing dans les unités fonctionnelles et opérationnelles

## Stratégies pédagogiques

- Exposé oral
- Supports de présentation

## COMPRENDRE ET AMÉLIORER LE POSITIONNEMENT CONCURRENTIEL DES SERVICES

### CONTENU

#### THÈME 1 : LA DÉMARCHE DE POSITIONNEMENT

Déterminer les avantages concurrentiels  
Segmenter le marché  
Positionner la marque  
Réaliser une analyse concurrentielle  
Recadrer sa stratégie de positionnement en fonction du marché (clients, concurrents)

#### THÈME 2 : DÉTERMINER UNE STRATÉGIE CONCURRENTIELLE PAR DES CARTES DE POSITIONNEMENT

Réaliser le mapping de positionnement actuel  
Réaliser le mapping de scénarios futurs pour identifier des réponses à la compétition  
Utiliser les mapping de positionnement pour mieux visualiser la stratégie

#### THÈME 3 : AGIR SUR LE POSITIONNEMENT

Changer les perceptions  
Innover



## Objectifs

- Comprendre l'impact de la satisfaction et de la fidélité du client
- sur la rentabilité de l'entreprise
- Comprendre et faire des choix de stratégies associées aux concepts
- de Marketing Transactionnel et Relationnel
- Percevoir le rôle des programmes de fidélisation

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

Cadres des Directions commerciales et marketing

## Stratégies pédagogiques

- Exposé oral
- Supports de présentation
- Travaux en équipe

## SATISFAIRE LES CLIENTS , GÉRER LES RELATIONS ET DÉVELOPPER LA FIDÉLITÉ

### CONTENU

#### THÈME 1 : COMPRENDRE LA RELATION CLIENT-ENTREPRISE

Le Marketing transactionnel  
Le Database Marketing  
Le Marketing interactif  
Le Marketing réseau  
Créer une relation d'appartenance

#### THÈME 2 : CIBLER LES « BONS CLIENTS », ANALYSER ET GÉRER LA BASE CLIENTÈLE

Rechercher de bonnes relations  
Rechercher également la valeur des clients  
Créer des portefeuilles de clients et faire des sélections  
Classer la base de clients  
Gérer la relation client

#### THÈME 3 : RECHERCHER ET ÉTABLIR LA FIDÉLITÉ DU CLIENT

Le lien entre la fidélité du client et la rentabilité de l'entreprise  
Valeur à vie (VAV) d'un client et valeur de la clientèle  
La fidélité côté client  
Les fondements de la fidélité du client

Etablir des programmes d'adhésion et de fidélisation pour créer des liens  
Gérer la défection des clients



## Objectifs

- Dans l'élaboration d'une Stratégie
- Marketing
- Analyser les problèmes de qualité de service
- Maîtriser les outils d'amélioration de la qualité

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

Cadres des Directions commerciales et marketing

## Stratégies pédagogiques

- Exposé oral
- Supports de présentation
- Travaux en équipe

## MANAGER LA QUALITE DE SERVICE ET AMELIORER LA PRODUCTIVITE

### CONTENU

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

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

Les définitions  
Qualité des services vs. Qualité des produits

#### THÈME 3 : LE MODÈLE DES ÉCARTS (UN OUTIL CONCEPTUEL POUR IDENTIFIER ET CORRIGER les problèmes de qualité de service)

Identifier les écarts de service  
Corriger ou réduire les écarts  
*Projection d'un film «Mieux servir vos clients»*

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

Les mesures de qualité de service  
Les outils d'identification et d'analyse des problèmes de qualité de service  
Le Retour Sur Qualité (ROQ: Return On

Quality)

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

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

La productivité dans un contexte de service

Effizienz du service, productivité et efficacité



## Objectifs

Comprendre les raisons et les attentes des plaintes des clients

- Fournir des solutions aux réclamations des clients

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

Cadres des Directions commerciales et marketing, Personnel des services Réclamation et des services en contact avec la clientèle

## Stratégies pédagogiques

- Exposé oral
- Supports de présentation

## GERER LA RECLAMATION ET MIEUX SERVIR VOS CLIENTS

### 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





## Objectifs

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

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

Cadres des Directions commerciales et marketing, Vendeurs

## Stratégies pédagogiques

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

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

### 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»*



## Objectifs

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

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

Personnel des points d'information SETRAG.

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé oral

Etude de cas

Projection de films

Témoignages et discussion

## AMELIORER VOTRE ACCUEIL CLIENT

### 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 »*



## Objectifs

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

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

Cadres des Directions commerciales et marketing  
Personnels d'accueil ou des points de vente

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé oral  
Etudes de cas

## MIEUX GERER LES FILES ET LE TEMPS D'ATTENTE

### CONTENU

#### THÈME 1 : L'ATTENTE

L'attente: phénomène universel  
Pourquoi les files d'attente?  
Les différentes formes de files d'attente  
Adapter le système de file d'attente aux segments du marché

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

Comprendre les modèles de flux de fréquentation  
Analyser les moteurs de flux de fréquentation  
Planifier et commercialiser des services

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

Expliquer aux clients les raisons de l'attente  
Les éléments psychologiques de l'attente  
Le rôle du décor de l'environnement de service

L'impact de l'atmosphère générale

#### THÈME 4 : GÉRER LA FILE D'ATTENTE

Ajuster la capacité pour répondre à la demande de service  
L'organisation spatiale: signes, symboles, artefacts  
Les stratégies marketing appropriées



## Objectifs

- Comprendre les implications de la chaîne de profits dans le management des services
- Dépasser les tensions entre les différents services de votre entreprise
- Comprendre le rôle du leadership dans le succès de l'entreprise

## Durée

3 jours

## Publics Cibles

Cadres des Unités marketing et Commerciales, Production, RH, Finance

## Stratégies pédagogiques

- Exposé oral

## LE LEADERSHIP DES SERVICES

### CONTENU

#### THÈME 1 : LA RECHERCHE DES SYNERGIES DANS LE MANAGEMENT DES SERVICES

Intégrer les fonctions Marketing, Opération et Ressources Humaines  
Réduire les conflits entre départements

#### THÈME 2 : CRÉER UNE ENTREPRISE DE SERVICE LEADER

Les niveaux de performance: des perdants aux gagnants  
Passer à un niveau de performance supérieur

#### THÈME 3 : A LA RECHERCHE DU LEADERSHIP

Manager une entreprise de service  
Les qualités de leadership  
Leadership transformationnel  
Leadership, évaluation, culture et atmosphère







## DOUANE - TRANSIT - ACHATS - APPROVISIONNEMENTS

<b>DOT 1</b> Le contentieux douanier	Durée: 4 jours
<b>DOT 2</b> Optimiser vos déclarations de douane	Durée: 4 jours
<b>DOT 3</b> L'intérêt du code des douanes dans le fonctionnement des entreprises d'import/export	Durée: 4 jours
<b>DOT 4</b> Management des achats	Durée: 3 jours
<b>DOT 5</b> Gestion des stocks et des approvisionnements	Durée: 4 jours
<b>DOT 6</b> Tenue des stocks et inventaires	Durée 2 jours
<b>DOT 7</b> Le contrat d'Achat - outils et méthodes - négociation d'Achat	
<b>DOT 8</b> Logistique et Transport	

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

Pour toute information:

Tél: +241 44 53 10  
Mob: +241 06 09 98 55 / 56  
Fax: +241 44 53 11  
Email: [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com)  
Site web: [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com)  
Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

## Objectifs

- Sensibiliser le personnel des sociétés au contentieux douanier
- Initier les apprenants et leur rappeler comment se constituent les infractions douanières. De quoi se composent les dites infractions? Comment déterminer les responsabilités? Comment mettre fin à un contentieux douanier?

## Durée

4 jours

## Publics Sibles

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

## Stratégies pédagogiques

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

## LE CONTENTIEUX DOUANIER

### CONTENU

**NB: LA FORMATION EST ORGANISÉE EN 4 MODULES COMPLÉMENTAIRES.**

#### MODULE 1: LES INFRACTIONS DOUANIÈRES

#### MODULE 2: LA PREUVE DES INFRACTIONS DOUANIÈRES

#### MODULE 3: LA RESPONSABILITÉ

#### MODULE 4: L'EXTINCTION DU CONTENTIEUX DOUANIER



## Objectifs

- Maîtriser le processus de déclaration de
- marchandises importées

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

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

## Stratégies pédagogiques

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

## OPTIMISER VOS DECLARATIONS DE DOUANE

### 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





# DOT 3

## Objectifs

- Conduire en douane les marchandises
- Appréhender les concepts d'espèce, d'origine et de valeur des marchandises de son entreprise
- Identifier les types de régime de stockage avantageux
- Comprendre comment le code des douanes permet l'usage de diverses procédures douanières pour l'utilisation d'un produit ou sa transformation

## Durée

4 jours

## Publics Sibles

Entreprises d'import / export,  
Agents maritimes, Consignataires,  
Transitaires, Personnel en

## Stratégies pédagogiques

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

## L'INTERET DU CODE DES DOUANES DANS LE FONCTIONNEMENT DES ENTREPRISES D'IMPORT/EXPORT

### CONTENU

**NB: LA FORMATION EST ORGANISÉE EN 5 MODULES COMPLÉMENTAIRES.**

**MODULE 1: L'ENTREPRISE ET LA CONDUITE EN DOUANE**

**MODULE 2: L'ENTREPRISE ET CERTAINS ÉLÉMENTS CARACTÉRISTIQUES DE LA**

**CONDUITE EN DOUANE**

**MODULE 3: L'ENTREPRISE ET LES RÉGIMES D'UTILISATION DES MARCHANDISES**

**MODULE 4: L'ENTREPRISE ET LES RÉGIMES DE TRANSFORMATION DES MARCHANDISES**

**MODULE 5 : L'ENTREPRISE ET LE RÉGIME DE STOCKAGE DES MARCHANDISES**



## Objectifs

Maîtriser les nouveaux enjeux de la fonction Achats et en faire un élément de création de valeur au sein de l'organisation

## Durée

3 jours

## Publics Cibles

Directeurs, Managers, cadre de la Direction Achats/Approvisionnements

## Stratégies pédagogiques

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

## MANAGEMENT DES ACHATS

### CONTENU

#### THÈME 1: LA FONCTION ACHATS AU SEIN DE L'ENTREPRISE

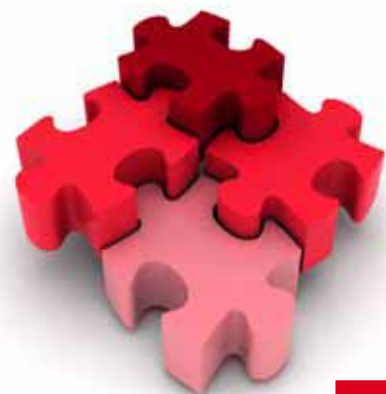
Nouveau contexte économique  
Nouveau levier de profitabilité  
Nouvelle organisation  
Nouvelle stratégie ou Marketing Achats

#### 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 rations



# DOT 5

## Objectifs

- Fournir aux stagiaires les outils leur permettant de :
- Décider de la nature et du volume des marchandises à tenir disponible en magasin (gestion des stocks)
- Déterminer quand passer une commande et combien commander de façon à minimiser les coûts de gestion de stock, c'est-à-dire quel système d'approvisionnement mettre en place

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

Agents en charge de l'approvisionnement et la gestion des Stocks

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## GESTION DES STOCKS ET DES APPROVISIONNEMENTS

### 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



## Objectifs

- Fournir aux candidats les outils leur permettant de :
- Gérer des stocks physiques ;
- Réaliser efficacement un inventaire ;
- Déterminer le moyen de réduire les écarts.

## Durée

2 jours

## Publics Cibles

Cadres moyens

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## TENUE DES STOCKS ET INVENTAIRES

## CONTENU

## THÈME 1 : NOTIONS SUR LES STOCKS

Définir ce qu'est un stock ;  
Ressortir une typologie des stocks ;  
Méthodes de classification des stocks  
Dire le rôle qu'il remplit ;  
Souligner les causes de l'existence des stocks.

## THÈME 2 : LE MOUVEMENT DES STOCKS

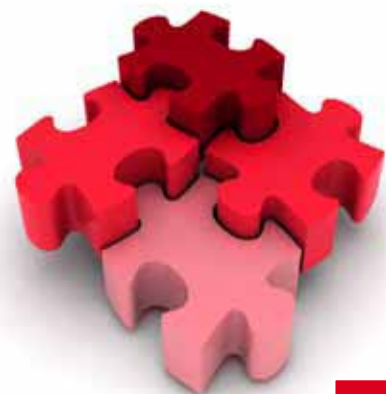
Stock initial, Stock final, Stock minimum, Stock de sécurité et Stock d'alerte ;  
Détermination du stock final à l'aide du cadencier ;  
La fiche de stock ;

## THÈME 3 : MISE À JOUR DU NIVEAU DU STOCK : INVENTAIRE

Taux de fiabilité et organisation de l'inventaire ;  
La démarque ;  
Amélioration de la fiabilité des données.

## THÈME 4 : LA FORMULE DE WILSON

Le coefficient de rotation des stocks ;  
La durée de rotation des stocks ;



## Objectifs

- Fournir aux stagiaires les outils leur permettant de :
- Mettre en place une solution transport
- Piloter les opérations logistiques en relation avec le transport

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

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

## LE CONTRAT D'ACHAT - OUTILS ET MÉTHODES - NÉGOCIATION D'ACHAT

### CONTENU

#### THÈME 1 : LE CHOIX DES INTERVENANTS

Les différents auxiliaires de transport  
Le choix des prestations logistiques

#### THÈME 2 : LES INCOTERMS

Présentation des incoterms  
Utilisation des incoterms  
Limites des incoterms

#### THÈME 3 : STRATÉGIES DE CHOIX D'UNE SOLUTION DE TRANSPORT

Les différents modes de transport  
Le choix d'une solution de transport

#### THÈME 4 : LA MISE EN ŒUVRE DU TRANSPORT

Les différentes phases du transport  
Evaluation du service et suivi

#### THÈME 5 : LES ASPECTS JURIDIQUES DU TRANSPORT

Le contrat de transport  
La responsabilité du transporteur  
La mise en cause de la responsabilité du transporteur

#### THÈME 6 : L'ASSURANCE TRANSPORT DE MARCHANDISES

L'assurance transport  
La mise en place du contrat d'assurance  
La mise en jeu du contrat d'assurance-transport



## Objectifs

- Fournir aux stagiaires les outils leur permettant de :
- Mettre en place une solution transport
- Piloter les opérations logistiques en relation avec le transport

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé Oral  
Etude de cas  
Fiches  
Travaux pratiques

## LOGISTIQUE ET TRANSPORT

## CONTENU

**THÈME 1 : LE CHOIX DES INTERVENANTS**

Les différents auxiliaires de transport  
Le choix des prestations logistiques

**THÈME 2 : LES INCOTERMS**

Présentation des incoterms  
Utilisation des incoterms  
Limites des incoterms

**THÈME 3 : STRATÉGIES DE CHOIX D'UNE SOLUTION DE TRANSPORT**

Les différents modes de transport  
Le choix d'une solution de transport

**THÈME 4 : LA MISE EN ŒUVRE 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







## COMPTABILITÉ - FINANCE - FISCALITÉ

<b>CFF 1</b> Améliorer le recouvrement de vos créances	Durée: 4j ours
<b>CFF 2</b> Optimiser votre gestion du contentieux juridique	Durée: 3 jours
<b>CFF 3</b> Manager le risque pays par voie d'arbitrage (OHADA)	Durée: 2 jours
<b>CFF 4</b> Lecture d'un bilan	Durée: 2 jours
<b>CFF 5</b> Procédure d'emploi des travailleurs étrangers au Gabon	Durée: 1 jour
<b>CFF 6</b> Notions sur la législation du travail au Gabon	Durée: 2 jours

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

**Pour toute information:**

Tél: +241 44 53 10  
Mob: +241 06 09 98 55 / 56  
Fax: +241 44 53 11  
Email: [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com)  
Site web: [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com)  
Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)



## Objectifs

Maîtriser le processus et la portée de la dimension juridique dans le recouvrement de créances (selon l'OHADA)

## Durée

4 jours

## Publics Cibles

Tout personnel impliqué (en amont ou en aval) dans le processus de recouvrement

## Stratégies pédagogiques

- Exposé oral
- Travaux pratiques

## AMÉLIORER LE REC OUVREME NT DE VOS CR ÉANCES

### CONTENU

#### THÈME 1: LE RECOUVRE- MENT DE CRÉANCES ET SON CONTEXTE

Définitions  
Sûretés

#### THÈME 2: LA DIMENSION COMPTABLE: ANALYSER LE COMPTE CLIENT (AVEC QUOI RECOUVRER?)

Techniques d'analyse  
Détermination et analyse des écarts  
Gestion et optimisation des écarts constatés  
Circularisation des clients  
Récupération et utilisation des réponses  
Techniques de relance précontentieuse

#### THÈME 3: LA DIMENSION JURI- DIQUE (QUOI RECOUVRER)

La preuve de la créance (loi et pratique)  
L'exigibilité de la créance (loi et pratique)

#### THÈME 5: LA DIMEN- SION MANAGÉRIALE

Gérer les problèmes liés aux comportements du client  
Difficultés et stress du travail de contact: les interfaces, les sources de

conflit, le travail émotionnel  
Intégrer la valeur client dans la collaboration interne au cours du processus de recouvrement



## Objectifs

Maîtriser les procédures juridiques et les dispositions OHADA  
Réduire l'incidence financière liée aux procédures juridiques

## Durée

3 jours

## Publics Cibles

Dirigeants d'entreprises et leurs  
Responsables du Juridique

## Stratégies pédagogiques

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches

## OPTIMISER VOTRE GESTION DU CONTENTIEUX JURIDIQUE

### CONTENU

#### THÈME 1: COMPRENDRE LE CONTEXTE JURIDIQUE GABONAIS

Le fonctionnement institutionnel  
L'influence de certains acteurs du système

#### THÈME 2: ANALYSER ET COMPRENDRE LES PROCÉDURES JURIDIQUES USUELLES

Les procédures contentieuses  
Les procédures non contentieuses

#### THÈME 3: QUELLES SOLUTIONS JURIDIQUES PRÉCONISER EN CAS DE LENTEUR DANS LE TRAITEMENT DES PROCÉDURES?



## Objectifs

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

## Durée

2 jours

## Publics Cibles

Personnels des services  
Achat, Juridique, Commerce  
International

## Stratégies pédagogiques

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches

## MANAGER LE RISQUE PAYS PAR VOIE D'ARBITRAGE

### CONTENU

#### THÈME 1: LE DOMAINE DE L'ARBITRAGE OHADA

Les critères d'arbitrabilité des litiges  
Les matières arbitrables

#### THÈME 2: LA CONVENTION D'ARBITRAGE

La clause compromissoire  
Le compromis d'arbitrage

#### THÈME 3: LES FORMES D'ARBITRAGE

L'arbitrage ad'hoc  
L'arbitrage institutionnel

#### THÈME 4: L'EXÉCUTION DE LA SENTENCE ARBITRALE

La sentence arbitrale  
L'exequatur de la sentence

#### THÈME 5: LES VOIES DE RECOURS

L'annulation de la sentence  
La tierce opposition  
La révision



# CFF 4

## Objectifs

Comprendre les grandes masses du bilan Identifier les causes possibles des variations des grandes masses du bilan

## Durée

2 jours

## Publics Cibles

Tout personnel

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé oral  
Etude de cas  
Fiches

## LECTURE DU BILAN

### CONTENU

#### THÈME 1: LES GRANDES MASSES DU BILAN

Grille de lecture de l'actif  
Grille de lecture du passif

#### THÈME 2: LES CAUSES POSSIBLES DES VARIATIONS DES MASSES DU BILAN

L'évolution du chiffre d'affaires  
Le poids de l'environnement de l'entreprise  
Les politiques de l'entreprise



# CFF 5

## Objectifs

Maîtriser la procédure d'emploi des travailleurs étrangers au Gabon

## Durée

2 jours

## Publics Cibles

Tout personnel en charge des contrats du personnel expatrié

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Présentation par diapositives  
Etude de cas

## PROCÉDURES D'EMPLOI DES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS AU GABON

### CONTENU

#### THÈME 1: L'AUTORISATION D'EMPLOI

Constitution du dossier  
Dépôt et étude  
Délivrance

#### THÈME 2: LE CONTRAT DE TRAVAIL

Constitution du dossier  
Visa de conformité

#### THÈME 3: LA CARTE DE TRAVAILLEUR ÉTRANGER

Constitution du dossier  
Délivrance

#### THÈME 4: LE RENOUVELLEMENT

Constitution du dossier  
Dépôt et étude  
Délivrance



## Objectifs

- Aborder de façon pratique la majorité des thèmes couvrant le droit du travail et social au Gabon.
- Permettre à vos collaborateurs d'avoir une vision globale de l'ensemble de la réglementation sociale.

## Durée

2 jours

## Publics Cibles

## STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

Exposé oral  
Etude de cas  
Fiches

## NOTIONS SUR LA LÉGISLATION DU TRAVAIL AU GABON

## CONTENU

à certains travailleurs

## THÈME 1 : INTRODUCTION AU DROIT DU TRAVAIL

Les sources du droit du travail  
Les sources législatives et réglementaires  
Les sources conventionnelles  
Les organismes et juridictions sociales  
La présentation salariale au sein de l'entreprise

## THÈME 2 : DE L'EMBAUCHE À LA FIN DU CONTRAT DE TRAVAIL

Les conditions relatives à l'embauche  
Formation, suspension et fin du contrat de travail  
Le recours à la main d'œuvre temporaire

## THÈME 3 : LES CONDITIONS DE TRAVAIL AU SEIN DE L'ENTREPRISE

La durée du travail, heures supplémentaires, repos, jours fériés  
Les règles HSE dans l'entreprise :  
Les conditions particulières applicables

## THÈME 4 : LA GESTION DE LA PAIE AU GABON

Le salaire de base, salaire conventionnel, sursalaire  
Les Impôts, taxes et cotisation sur salaires







# ANGLAIS DE SECTEUR

## ENG 1

Formation niveau 1

Durée: 108 heures

## ENG 2

Formation niveau 2

Durée: 72 heures

## ENG 3

Formation niveau 3

Durée: 72 heures

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

**Pour toute information:**

Tél: +241 44 53 10  
Mob: +241 06 09 98 55 / 56  
Fax: +241 44 53 11  
Email: [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com)  
Site web: [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com)  
Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)



## Objectifs

Les principaux objectifs consistent à développer :

- Le learning
- Le Listening
- Le speaking

## Durée

108 heures  
soit: 3\*3 j=9h/semaine

## Publics Sibles

Tous

## ANGLAIS DE SECTEUR NIVEAU 1

## 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
Volume horaire	252		

Nombre de séances			
Niveaux	Durée	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
Volume horaire	252		

Le tableau ci-haut présente les trois (3) niveaux de formation ainsi que les durées correspondantes.

Pour passer d'un niveau à un autre, il faut valider le programme d'apprentissage correspondant audit niveau, ainsi que le test d'admission au niveau supérieur.





# QUALITÉ - HYGIÈNE - SÉCURITÉ - ENVIRONNEMENT

<b>QHSE 1</b> Sécurité premier secours	Durée: 2 jours
<b>QHSE 2</b> Equipier de première intervention (EPI)	Durée: 1 jour
<b>QHSE 3</b> Hygiène et sécurité au travail (HST)	Durée: 1 jour
<b>QHSE 4</b> Sauveteur Secouriste du Travail (SST)	Durée: 3 jours

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

**Pour toute information:**

Tél: +241 44 53 10  
Mob: +241 06 09 98 55 / 56  
Fax: +241 44 53 11  
Email: [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com)  
Site web: [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com)  
Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)

# QHSE 1

## Objectifs

Maîtriser les réactions et réflexes à observer en cas d'accidents en situation de travail ou dans la vie quotidienne.

## Durée

2 jours

## Publics Cibles

Tout personnel

## Stratégies pédagogiques

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches

## PRÉVENTION ET SÉCOURS CIVIQUE (PSC)

### CONTENU

#### THÈME 1: LA PROTECTION

#### THÈME 2: L'ALERTE

#### THÈME 3: LA VICTIME S'ÉTOUFFE

La désobstruction des voies aéro-riennes chez l'adulte  
La désobstruction des voies aéro-riennes chez le nourrisson  
L'obstruction partielle des voies aéro-riennes

#### THÈME 4: LA VICTIME SAIGNE ABONDAMMENT

La compression locale  
La pose du garot  
Le saignement par le nez, la boucje ou autre  
Cas concret de synthèse

#### THÈME 5: LA VICTIME EST INCONSCIENTE

#### THÈME 6: LA VICTIME NE RESPIRE PAS

la RCP et le principe d'utilisation du DEA  
La RCP chez l'enfant et le nourrisson  
Cas concrets de synthèse

#### THÈME 8: LA VICTIME SE PLAINT APRÈS UN TRAUMATISME

La plaie grave  
La plaie simple  
La brûlure  
Les brûlures particulières  
Le traumatisme du dos, du cou et/ou de la tête  
Le traumatisme du membre  
Cas concret de synthèse



## Objectifs

Maîtriser un début d'incendie au sein de l'entreprise et mettre les occupants à l'abri de ses effets

## Durée

1 jours

## Publics Cibles

Tout personnel impliqué dans l'organisation de l'intervention en cas d'incendie

## Stratégies pédagogiques

- Présentation par diapositives
- Etude de cas

## ÉQUIPIER DE PREMIÈRE INTERVENTION (EPI)

### CONTENU

#### PARTIE 1: NOTIONS THÉORIQUES

Prévenir les occupants de la présence d'un début d'incendie dans l'entreprise: l'alarme

Etude du feu: quelles peuvent être ses origines? Comment peut-il se propager?

Comment peut-on l'éteindre?

Apprendre à limiter les dangers liés à l'incendie

#### PARTIE 2: NOTIONS PRATIQUES

Maîtriser un feu d'huile de friture (cuisine)

Maîtriser une fuite de gaz enflammée

Obturer une fuite de gaz non enflammée

Eteindre un début de feu d'hydrocarbure et des liquides inflammables

Appréhender un feu de bois

Supprimer le feu d'origine électrique



## Objectifs

Sensibiliser et informer à l'hygiène et sécurité des personnels pour prévenir les maladies et accidents de travail

## Durée

1 jours

## Publics Cibles

Tout personnel

## Stratégies pédagogiques

- Exposé oral
- Etude de cas
- Fiches

## HYGIÈNE ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL (HST)

### CONTENU

#### THÈME 1: HYGIÈNE

Hygiène individuelle (personnel et matériel)  
Hygiène collective  
Hygiène de l'environnement

#### THÈME 2: SÉCURITÉ

Les différents équipements de protection individuelle adaptée à la mission confiée  
Prendre les mesures de protection pour éviter la transmission des maladies et des infections  
Intervenir en cas d'accidents de travail en assurant sa propre sécurité, celle de la victime et des tiers  
Dégager en urgence une personne de la zone de danger en toute sécurité  
Les gestes ergonomiques



# QHSE 4

## Objectifs

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

## Durée

3 jours

## Publics Cibles

Tout personnel

## SAUVETEUR SECOURISME DU TRAVAIL (SST)

### CONTENU

**THÈME 1: LE SAUVETAGE-SECOURISME DU TRAVAIL**

**THÈME 2: RECHERCHER LES DANGERS PERSISTANTS POUR PROTÉGER**

**THÈME 3: EXAMINER LA VICTIME**

**THÈME 4: ALERTER OU FAIRE ALERTER**

**THÈME 5: LA VICTIME S'ÉTOUFFE**

**THÈME 6: LA VICTIME SAIGNE ABONDAMMENT**

**THÈME 7: LA VICTIME NE RÉPOND PAS, ELLE RESPIRE**

**THÈME 8: LA VICTIME NE RÉPOND PAS, ELLE NE RESPIRE PAS**

**THÈME 9: LA VICTIME RÉPOND, ELLE SE PLAINT DE SENSATIONS PÉNIBLES ET/OU PRÉSENTE DES SIGNES ANORMAUX**

**THÈME 10: LA VICTIME RÉPOND, ELLE PRÉSENTE UNE PLAIE QUI NE SAIGNE PAS ABONDAMMENT**

**THÈME 11: LA VICTIME RÉPOND, ELLE PRÉSENTE UNE BRÛLURE**

**THÈME 12: LA VICTIME RÉPOND,**

**ELLE PRÉSENTE UNE DOULEUR QUI EMPÊCHE CERTAINS MOUVEMENTS (TRAUMATISMES)**



### STRATÉGIES PÉDAGOGIQUES

- Présentation par diapositives
- Etude de cas





# BUREAUTIQUE

<p><b>LES BASIQUES: WINDOWS</b></p> <p>Découverte du micro-ordinateur et présentation de windows options de sécurité</p>	<p>Durée: 7 heures</p>
<p><b>WORD</b></p> <p>Maitriser les fonctionnalités avancées de Word, le publipostage, les feuilles de styles</p>	<p>Durée: 35 heures (niveau débutant) 35 heures (niveau intermédiaire) 35 heures (niveau expert)</p>
<p><b>EXCEL</b></p> <p>Construire et mettre en forme des tableaux automatisés, interprétation graphique des tableaux</p>	<p>Durée: 35 heures (niveau débutant) 35 heures (niveau intermédiaire) 35 heures (niveau expert)</p>
<p><b>POWERPOINT</b></p> <p>créer un diaporama, intégrer des images, créer une animation audiovisuel.</p>	<p>Durée: 35 heures</p>
<p><b>MICROSOFT OUTLOOK</b></p> <p>saisir, présenter, envoyer, recevoir des courriers électroniques</p>	<p>Durée: 20 heures</p>
<p><b>MICROSOFT ACCESS</b></p> <p>Maitriser les fonctions de base, concevoir les bases de données...</p>	<p>Durée: 35 heures (niveau débutant) 35 heures (niveau expert)</p>

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

**Pour toute information:**

Tél: +241 44 53 10

Mob: +241 06 09 98 55 / 56

Fax: +241 44 53 11

Email: [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com)

Site web: [www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com)

Hub : [www.u-lynk.com](http://www.u-lynk.com)



**Objectifs**

- Découverte du micro-ordinateur
- Présentation de Windows (selon la version utilisée) et des options de sécurité

**Durée**

8 heures

**Publics Cibles**

Tous le monde

**MICROSOFT WINDOWS****CONTENU****1. Présentation du micro-ordinateur**

Physique  
Logiciel (Initiation, suppression, version, mise à jour)

**2. Présentation de windows7****3. Sécurité informatique**

Virus et antivirus  
Sauvegarde du système  
Restauration du système  
Précaution du système

**4. Sécurité Windows. Maintenir son ordinateur à jour avec Microsoft Update**

**Objectifs**

- Maîtriser les fonctionnalités avancées de Microsoft Word
- Le publipostage, les feuilles de styles
- Avoir des connaissances de base de Word

**Durée**

35 heures (niveau débutant)  
35 heures (niveau intermédiaire)  
35 heures (niveau expert)

**Publics Cibles****MICROSOFT WORD****CONTENU****Niveau débutant (25 heures)**

1. Introduction, lancement et présentation de Word 2007
2. Etude de la nouvelle barre de menu
3. Etude du clavier dans Word pour la saisie des caractères
4. Saisie de texte
5. La correction de texte
6. Gestion de documents
7. Sélection de texte
8. Copier, déplacer, effacer et coller
9. L'impression
10. Récapitulatif

**Niveau Intermédiaire (40 heures)**

1. Mise en forme de documents
2. Insertion d'images
3. Tabulation
4. Récapitulatif 1
5. Gestion des tableaux
6. Récapitulatif 2

**Niveau expert (22 heures)**

7. Révision du niveau intermédiaire
8. Insertion de sommaire
9. Les modèles
10. Le publipostage
11. Tableaux dynamiques croisés
12. Liaison Word-Excel 2007



**Objectifs**

Construire et mettre en forme des tableaux avec des formules de calcul, mettre en page, imprimer, créer un graphique...

**Durée**

Durée:  
35 heures (niveau débutant)  
35 heures (niveau intermédiaire)  
35 heures (niveau expert)

**Publics Cibles****MICROSOFT EXCEL****CONTENU****Niveau débutant (27 heures)**

1. Introduction, lancement et présentation d'Excel 2007
2. Etude de l'interface d'Excel
3. Utilisation de la souris : commandes exploitables avec la souris
4. La saisie d'informations
5. Opération sur les feuilles
6. Mise en forme des tableaux
7. Copie et déplacement des données
8. Premiers calculs
9. La fonction SOMME
10. La mise en page
11. L'impression
12. Gestion des classeurs
13. Exercice Récapitulatif

**Niveau Intermédiaire (28 heures)**

14. Gestion des feuilles
15. Messages d'erreur
16. Les fonctions
17. Champ nommé
18. Création et gestion d'un graphique simple
19. Base de données
20. Récapitulatif

**Niveau expert (35 heures)**

21. Fonctions de recherche: INDEX et EQUIV
22. Fonction DATE et HEURE
23. Validation de données
24. Liaison entre feuilles
25. Liaison entre classeurs
26. Les styles
27. Tableaux croisés dyna-

miques

28. Les macros
29. Liaison Word-Excel 2007



## MICROSOFT POWERPOINT

## Objectifs

- Savoir créer un diaporama
- Intégrer des images
- Créer des boutons de navigation
- Animer votre diaporama

## Durée

35 heures

## Publics Cibles

Tout le monde

## CONTENU

1. Introduction, lancement et présentation de Power Point 2007
2. Etude de la nouvelle barre de menu
3. Etude de l'interface graphique
4. Création d'un document
5. Le volet du plan
6. Le volet des commentaires
7. Mise en page des diapositives
8. Fonctions de dessin
9. Organisation d'un document
10. Organisation de la diapositive
11. Modification du masque
12. Les organigrammes
13. Le mode trieuse de diapositives
14. Effet d'animation
15. Diaporama
16. Présentation à emporter



**Objectifs**

- 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

**Durée**

20 heures

**Publics Cibles****Publics Cibles**

Tout le monde

**MICROSOFT OUTLOOK****CONTENU**

1. Outlook : présentation et démarrage
2. Envoi des messages
3. Option d'envoi de messages
4. Ouverture de messages
5. Gestion du carnet d'adresses
6. Gestion des messages
7. Contacts
8. Calendrier



## MICROSOFT ACCESS

## Objectifs

- Maîtriser les fonctions de base
- Concevoir une base de données
- Définir, créer et modifier les tables
- Elaborer les formulaires
- Exploiter la base
- Elaborer des états, des étiquettes
- Créer des requêtes de sélection triée
- Créer des requêtes multi tables

## Durée

35 heures (niveau débutant)  
35 heures (niveau expert)

## Publics Cibles

Tout le monde

## CONTENU

## Niveau Débutant (36 heures)

## 1. Introduction à Access 2007

## 2. Concevoir et organiser sa base de données

- a. Organiser et répartir ses données entre différentes tables
- b. Créer des tables, définir les champs
- c. Identifier la clé primaire d'index
- d. Définir les relations, assurer l'intégrité référentielle
- e. Importer, exporter et attacher des données

## 3. Interroger une base de données avec les requêtes

- a. Requête sélection : choix des champs, ordre de tri, définition des critères de sélection, ajout d'un champ calculé
- b. Regroupement sur un champ, sur une expression
- c. Requête multi tables et d'analyse croisée
- d. Requête action : mise à jour, ajout, suppression, création de table

## 4. Saisir les données avec les formulaires

- a. Créer des formulaires simples.
- b. Formulaires fondés sur des requêtes
- c. Présentation et mise en forme.
- d. Les sous-formulaires : création, intégration dans un formulaire.
- e. Les listes déroulantes modifiables

## Niveau Expert (35 heures)

## 5. Révision du Niveau Débutant

## 6. Éditer des résultats avec les états

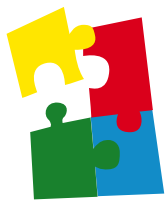
- a. Principes de base.
- b. Création d'états colonne ou tabulaires.
- c. Tri et regroupement.
- d. État de publipostage.
- e. Impression d'un état

## 7. Créer des macros simples

- a. Rechercher une fiche avec une liste déroulante.
- b. Associer des macros à des boutons.
- c. Personnaliser le volet de navigation.
- d. Créer un menu d'accueil.
- e. Automatiser avec des macros simples.
- f. Associer des macros à des boutons







**ULYSS**  
CONSEIL-ETUDE-FORMATION

## FORMULAIRE D'INSCRIPTION

Intitulé de la formation : .....

Nom (s): .....

Prénoms(s) : .....

Titre (Monsieur, Madame, Melle) : .....

Profession : .....

Fonction : .....

Société : .....

Boîte postale : .....

Adresse e-mail : .....

Contact(s) : .....

## PAIEMENT

Mode de paiement :  ESPÈCES  CHÈQUE  ESPÈCES CHÈQUE

**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

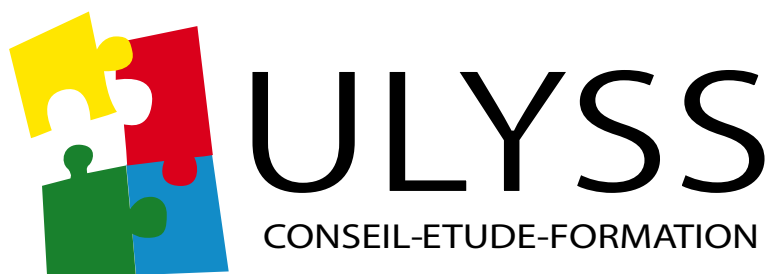
Quartier Louis, BP: 11 156 LBV

Tél: +241 44 53 10

Mob: +241 06 09 98 55 / 56 - Fax: +241 44 53 11 - Email: info@ulyssconseil.com

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





Quartier Louis, BP. 11 156 Libreville GABON  
Tél. +241 44 53 10 - Fax. +241 44 53 11  
E-mail. [info@ulyssconseil.com](mailto:info@ulyssconseil.com)  
[www.ulyssconseil.com](http://www.ulyssconseil.com)