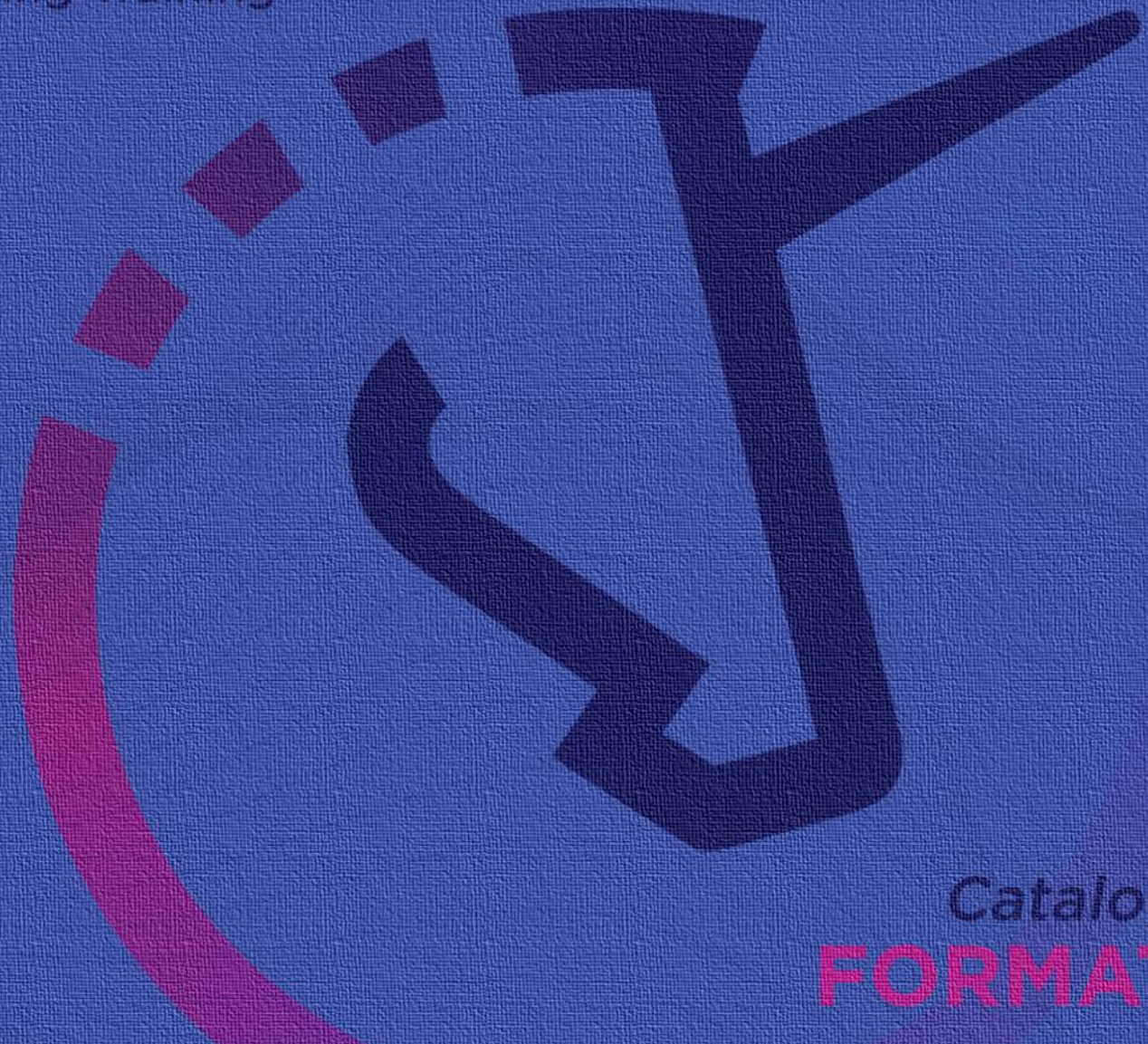


LICORNE
Consulting-Training



Catalogue de
FORMATION

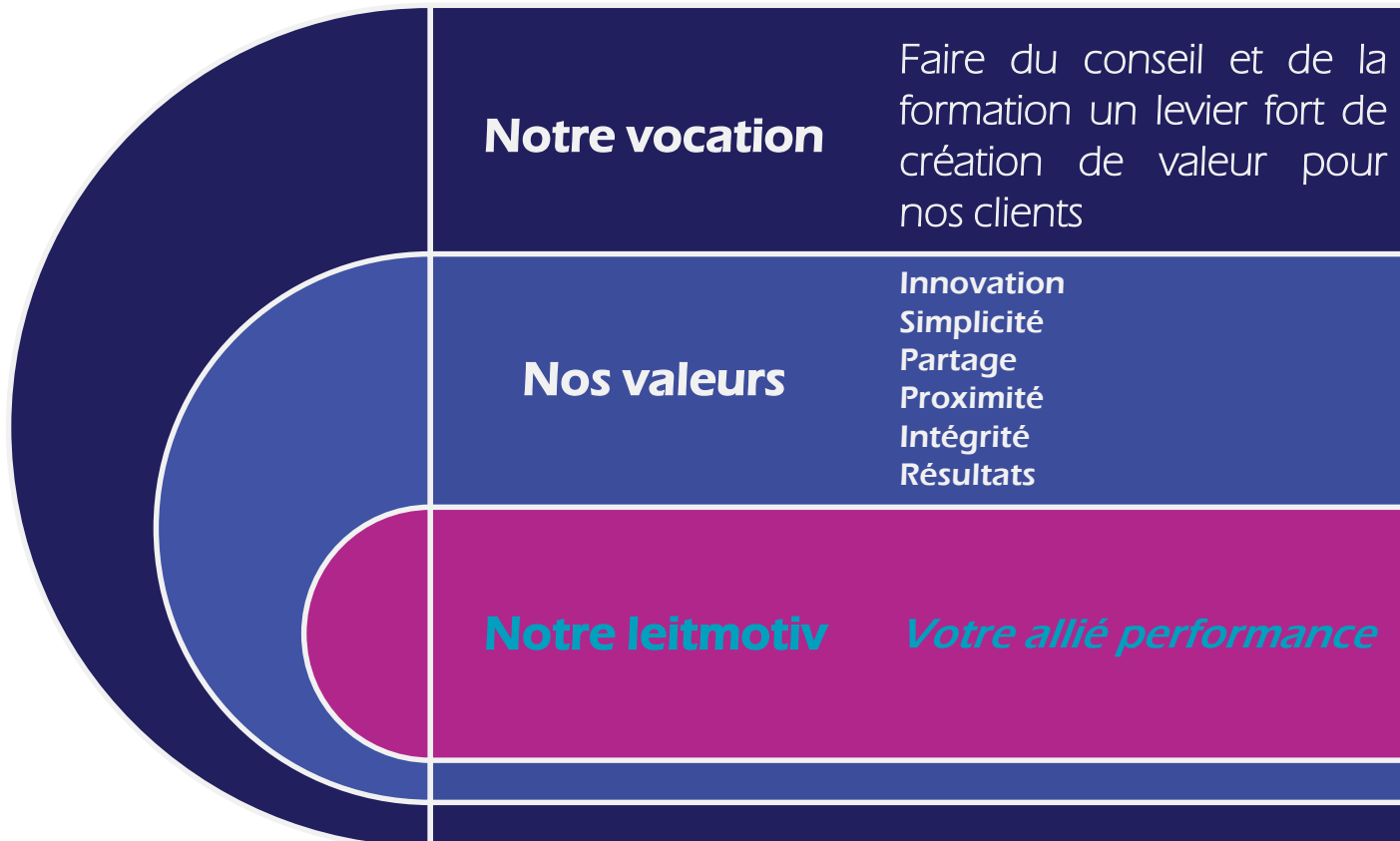
A PROPOS DE NOUS ...

> LICORNE Group est un **acteur majeur du conseil, des études et de la formation au Maroc.**

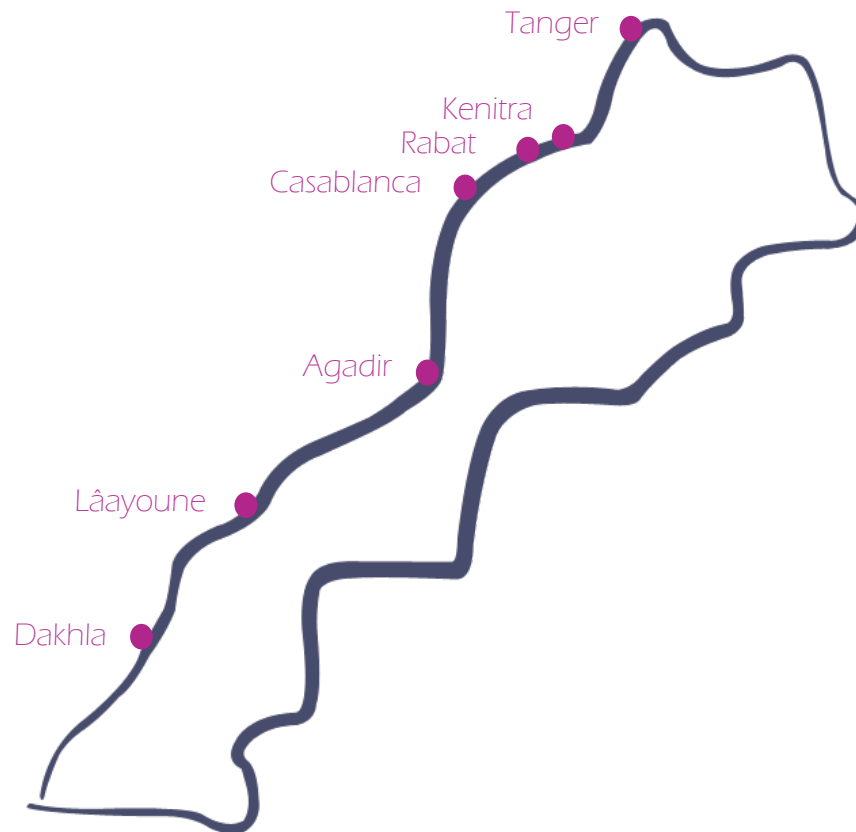
> Fondé il y a **plus de 22 ans**, notre mission consiste à apporter aux entreprises clientes notre expertise et savoir-faire. L'ensemble de nos interventions procure une valeur ajoutée différenciatrice à nos clients, inscrivant leurs projets dans une démarche unique de progrès.



UNE VOCATION ET DES VALEURS, QUI CONVERGENT AVEC CELLES DE NOS CLIENTS



UNE PRESENCE NATIONALE AU SERVICE DE NOS CLIENTS...



LES MÉTIERS DE LICORNE Group

Les métiers de LICORNE Group offrent à ses clients une opportunité unique de progrès à travers trois leviers : le conseil, les études et la formation des cadres & du personnel.

Consulting

- Stratégie
- Organisation et certification
- Gestion des Ressources Humaines

Research

- Enquêtes
- Etudes de Marché
- Etudes multisectorielles

Training

- Formations Pluridisciplinaires
- Formations Linguistiques



NOS DOMAINES DE FORMATION



POURQUOI LICORNE Group ?

LICORNE Group s'implique aux côtés de ses partenaires qu'elle forme, conseille et aide à se développer. Cet engagement de LICORNE Group se fonde sur **3 atouts** déterminants

- > Le **diagnostic exacte des problématiques** de nos partenaires et l'anticipation de leurs besoins de manière à construire des réponses justes et adaptées.
- > La **combinaison de l'expertise et des modalités pédagogiques les plus innovantes** pour susciter l'envie de l'apprenant et le rendre pleinement acteur de sa montée en compétences.
- > Le **suivi rigoureux du projet** de nos partenaires et **l'évaluation de l'impact de nos formations**.



POURQUOI LICORNE Group ?

Nos atouts sont rendus possibles grâce aux piliers suivants :

PILIER 1	PILIER 2	PILIER 3	PILIER 4	PILIER 5
Notre équipe formation	Nos formateurs	Notre méthodologie	L'environnement pédagogique	Le suivi post formation
Une équipe à votre service	Une compétence technique, pédagogique et un savoir être...	Un contenu adapté aux apprenants et aux thèmes	Un environnement pédagogique motivant et favorisant le transfert de compétence	Accompagner les apprenants dans la mise en œuvre des acquis de la formation



Pilier 1 : Notre équipe Licorne

Une équipe à votre service



Dina Hessissen
Directeur associé



Ouafae BERROHOU
Directeur général



Maria EL HARIT
Conseiller pédagogique senior



Ihssane BENSaid
Administrateur des ventes



Abir BOUCHRA
Assistante Pédagogique



Ambar EL HABABI
Chargée de sourcing
pédagogique



Oumaima GHALI
Responsable Pédagogique



Ismail KHALILI
Conseiller pédagogique senior



Achraf BENAGUID
Administrateur des ventes



Fadoua SBITI
Responsable Développement
Commercial



Pilier 1 : Notre équipe Licorne

Une équipe à votre service



Amal BASRI
Directeur Pôle Conseil



Hassan EL HAKIMI
Responsable affaires juridiques,
Achats et Affaires Générales



Imane KAROUI
Responsable facturation et
recouvrement



Jalal DNINI
Responsable IT & Digital



Fatima AAZKI
Administrateur des ventes
Centre de langue Berlitz



Nacira JAATIT
Directeur Centre
de langue Berlitz



Oussama ACHAK
Responsable Pédagogique
Centre de langue Berlitz



Pilier 2 : Nos formateurs

Une compétence technique, pédagogique et un savoir être

1 Au moins 10 ans d'expérience professionnelle

2 Un véritable sens de la pédagogie

3 Une mise à jour permanente des compétences

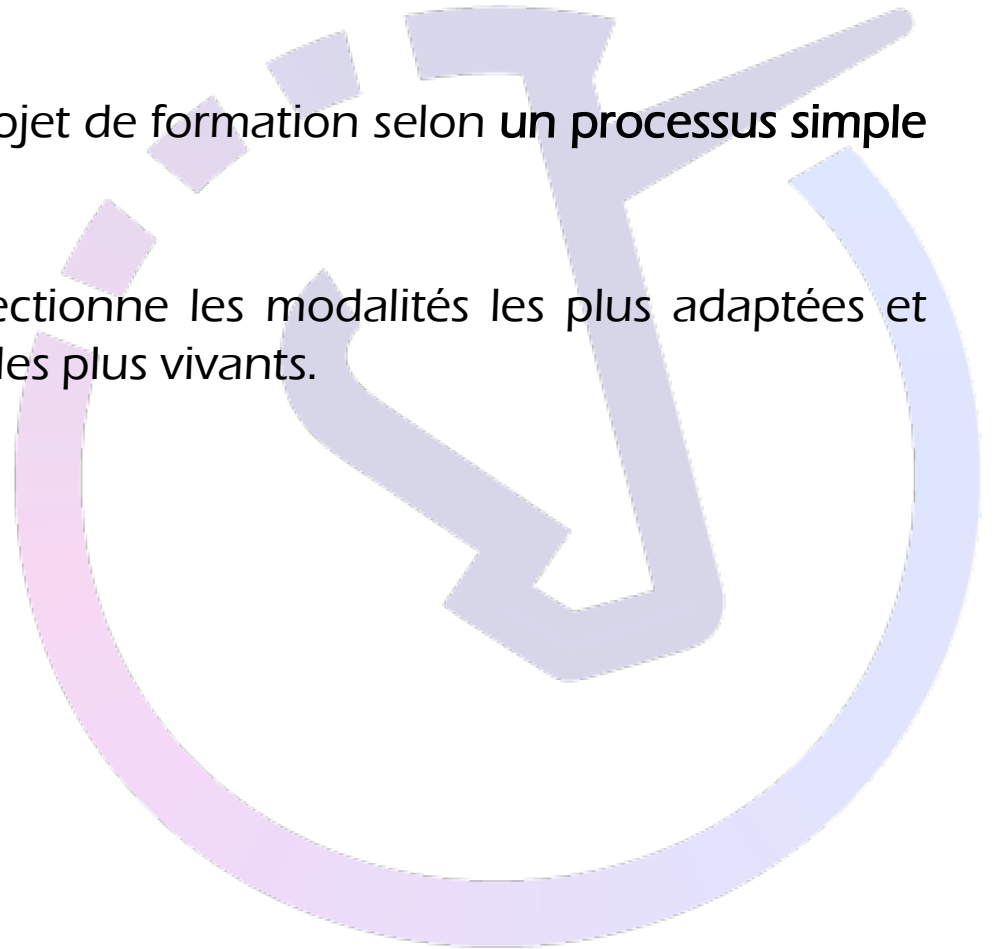
4 De fortes qualités relationnelles



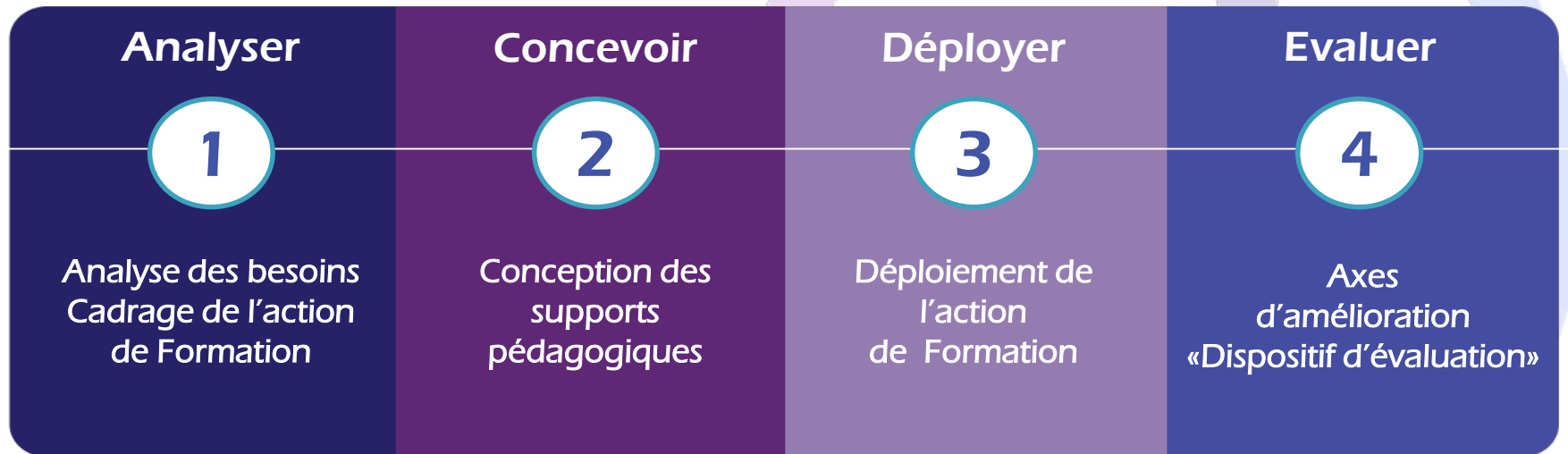
Pilier 3 : Notre méthodologie

Nous concevons ensemble votre projet de formation selon **un processus simple et structurant**.

Notre équipe écoute, propose, sélectionne les modalités les plus adaptées et conçoit les dispositifs de formations les plus vivants.



PHASES – par action



Pilier 4 : Le suivi post-formation

A la fin de la formation, un rapport de formation est transmis au client. Il relate :

- L'évaluation des acquis
- L'évaluation de la satisfaction des apprenants
- Le feedback du formateur



Une hot line est mise à disposition des apprenants sur une durée de 6 mois à compter de la date de la session. Ils peuvent donc transmettre par mail au responsable pédagogique leurs questions. Celui-ci se chargera de les transmettre au formateur. Via un retour de mail, une réponse pratique et adaptée à son contexte professionnel lui sera apportée.



Evaluation à froid :

Il s'agit d'évaluer, à la demande du client, le degré d'application des acquis et de dresser les plans d'actions en conséquence



P.16

Management
d'entreprise

P.32

Management
de projet

P.45

Système
d'information

P.54

Développement
personnel

P.90

Communication

P.106

Développement
RH

P.124

Gestion
administrative
et sociale

P.138

Finance et
comptabilité

P.166

Juridique

P.183

Commercial,
relation client

P.201

Marketing
et digital

P.213

Qualité
Sécurité
Environnement

P.251

Production

P.260

Maintenance

P.267

Achat
et supply chain

P.280

Commerce
international

P.287

Marchés
publiques

P.290

Bureautique
et infographie

P.306

Formations
techniques

Management d'entreprise

Diagnostic des organisations	P. 17
Management des équipes	P. 18
Conduite de changement	P. 19
Développer son Leadership	P. 20
Management stratégique	P. 21
Innovation : approche et outils	P. 22
Outils du management	P. 23
Management intergénérationnel	P. 24
Management par objectifs	P. 25
Tableau de bord	P. 26
Pilotage de la performance	P. 27
Management de réseau	P. 28
Management à distance	P. 29
Management interculturel	P. 30
Gestion de projet méthode agile (scrum)	P. 31



OBJECTIF

- Former les participants à la méthodologie du diagnostic des organisations,
- Donner aux participants les outils et techniques nécessaires à la réalisation des diagnostics au niveau de leurs structures.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Diagnostic des organisations

I - Le diagnostic organisationnel

- a. Repérer les différents types de diagnostic.
- b. D'une organisation.
- c. D'une activité.
- d. D'un service.

II - Préparer son diagnostic

- a. Recenser les interlocuteurs à rencontrer.
- b. Répartir les rôles.
- c. Identifier les points à vérifier.
- d. Préparer ses guides d'entretien.
- e. Préparer ses grilles d'observation.
- f. Planifier ses rendez-vous.

III - Conduire le diagnostic

- a. Mener les observations.
- b. Relever et enregistrer les faits marquants.
- c. Conduire les entretiens de façon efficace.
- d. Adopter les attitudes et comportements adaptés pour des entretiens en face à face ou de groupe.
- e. Recueillir le maximum d'informations utiles.

- Mobiliser les énergies individuelles des membres de l'équipe,
- Adapter son management à chaque situation,
- Organiser la délégation pour renforcer l'autonomie au sein de l'équipe,
- Faire face aux situations difficiles et gérer les conflits.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Management des équipes

I - Identifier son rôle et ses responsabilités de manager des personnes et des équipes

- Définir les caractéristiques des personnes et des équipes.
- Comprendre la dynamique d'une équipe.
- Connaître son rôle, sa mission, ses pouvoirs et sa responsabilité.

II - Se positionner en tant que manager

- Asseoir l'autorité.
- Gérer le rapport hiérarchique et le rapport contractuel.
- Etre l'interface entre les différents acteurs.

III - Agir

- Analyser, évaluer, décider.
- Donner des directives, traiter les objections.
- Transmettre les informations montantes, descendantes, transverses.
- Coordonner, se centrer sur la tâche.
- Traiter les situations imprévues.
- Identifier, corriger, ne pas répéter les erreurs.
- Gérer le stress de son équipe.

IV - Maîtriser la communication productive

- Se fixer des objectifs réalistes et mesurables.
- Acter sa présence par la posture, le regard, les gestes.

- Etablir et maintenir des relations positives avec son collaborateur ou la hiérarchie.
- Structurer sa pensée, se synchroniser, se faire comprendre.
- Maîtriser le déroulement du processus de communication.
- Conclure et synthétiser.

V - Animer son équipe

- Définir avec chaque collaborateur sa mission et son rôle dans l'équipe.
- Distinguer déléguer et faire exécuter.
- Gérer, intégrer les collaborateurs difficiles.
- Unifier les équipes dispersées.
- Eviter les blocages, répondre aux objections et les utiliser positivement.
- Présenter un projet d'équipe.
- Présenter le rôle de chaque membre de l'équipe.
- Intégrer les nouveaux collaborateurs.

VI - Contrôler le travail

- Prévoir et planifier les actions.
- Gérer le temps : différencier l'urgent et l'important.
- Valoriser et cadrer la prise d'initiative.
- Annoncer les points de contrôle.
- Evaluer la prise de risque, reconnaître le droit à l'erreur.

OBJECTIF

- Connaître les facteurs relatifs au changement en entreprise,
- Comprendre les comportements humains face au changement,
- Anticiper les risques liés à la conduite du changement,
- Accompagner les collaborateurs dans les différentes étapes du changement.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Conduite de changement

I - Rappel des fondamentaux

- a. Cycle de vie de projet.
- b. Positionnement de la conduite du changement.
- c. (CdC) dans le cycle de vie de projet.
- d. Gestion des risques.
- e. Gestion des parties prenantes.
- f. Gestion des interfaces.

II - Pourquoi faire de la Conduite de changement ?

- a. Le changement : une réalité omniprésente.
- b. Le changement ne vaut que s'il y a adhésion.
- c. La CdC : pas uniquement de la formation et de la communication.

III - Le diagnostic du changement

- a. Élaborer la note de cadrage d'un projet de changement.
- b. Cartographier les acteurs.
- c. Dimensionner un chantier de CdC.
- d. Organiser le chantier de CdC

IV - Études d'impacts et accompagnement

- a. Prérequis à une étude d'impact.
- b. Produire une étude d'impacts.
- c. Construire le plan de transition.

V - Réaliser un plan de communication

- a. Le positionnement communication.
- b. Les médias de communication.
- c. Le plan de communication.

OBJECTIF

- Développer un leadership efficace,
- Connaître les qualités du leadership.

PRÉ-REQUIS

Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management.

DURÉE : 2 JOURS

Développer son Leadership

I - Exercer un leadership efficace

- a. Styles de leadership.
- b. Savoir identifier les quatre principaux styles de leadership.
- c. Pouvoir d'influence du leader.
- d. Distinction entre pouvoir, puissance et autorité.
- e. Identifier son propre potentiel d'influence.
- f. Augmenter sa capacité d'attention et d'observation.
- g. Fixer des plans d'action.

II - Les pratiques d'un leadership

- a. Relever les défis, créer le changement, innover.
- b. Connaître les leviers de motivation pour progresser, responsabiliser ses collaborateurs.
- c. Inspirer une vision à partager.
- d. Elaborer sa propre vision et connaître les moyens de la faire partager efficacement.
- e. Favoriser une collaboration active.
- f. Définir des objectifs de coopération.
- g. Instaurer un climat de confiance.
- h. Reconnaître les compétences, responsabiliser.
- i. Encourager et reconnaître les contributions individuelles.

III - S'affirmer dans son rôle de leadership

- a. Comprendre les trois modes de comportements : fuite, agressivité, manipulation.
- b. Développer son assertivité.
- c. Faire face aux critiques justifiées ou non.
- d. Faire face aux tensions et aux peurs.
- e. Développer sa capacité d'écoute.
- f. Etablir des compromis.
- g. Accroître son charisme.

OBJECTIF

- Mesurer, piloter et améliorer la performance des activités,
- Produire un tableau de bord utile à la prise de décision,
- Savoir rédiger un plan d'actions : la méthode ACIER
- Mieux organiser le reporting.

PRÉ-REQUIS

Il est nécessaire d'occuper des fonctions d'encadrement.

DURÉE : 2 JOURS

Management stratégique

I - Diagnostiquer les influences stratégiques qui influent sur l'activité de l'entreprise

- a. Réaliser le diagnostic stratégique de l'entreprise.
- b. Analyse concurrentielle, marchés cibles et positionnement stratégique.
- c. Segmentations, courbes de vie et d'expérience, Les matrices stratégiques (BCG, Mc Kinsey, ADL).

II - Cadrer l'efficacité financière de l'action stratégique

- a. Optimiser les moyens de financement.
- b. Objectifs de rentabilité, de croissance et de productivité.
- c. Endettement, trésorerie, renforcement des fonds propres.
- d. Acquisitions et cessions, Alliances et partenariats.

III - Définir le projet stratégique et le mettre en action

- a. Définir les axes stratégiques à partir du diagnostic réalisé.
- b. Faire adhérer autour du projet stratégique (relais d'adhésion).
- c. Mettre en place le changement.
- d. Mettre en place le pilotage stratégique et la veille évaluative du projet stratégique.
- e. Créer des scénarios prospectifs.

OBJECTIF

- Comprendre les mécanismes de l'innovation,
- Savoir créer les conditions favorables à l'innovation,
- Savoir choisir le bon projet d'innovation,
- Connaître les outils pour développer la créativité.

PRÉ-REQUIS

Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management.

DURÉE : 2 JOURS

L'innovation : approche et outils

I - Les mécanismes de l'innovation

- a. La définition de l'innovation.
- b. Les dimensions de l'innovation.
- c. L'innovation incrémentale.
- d. Innovation de rupture et mur technologique.
- e. Les domaines d'innovation.

II - Créer les conditions favorables à l'innovation

- a. Management pour favoriser l'innovation.
- b. Veille stratégique.
- c. Constituer et gérer un portefeuille de projets d'innovation.
- d. Faire les choses dans le bon ordre : la matrice « ANVAR ».

III - Choisir le bon projet d'innovation

- a. Syndrome du réverbère.
- b. Cycle de Gartner.
- c. Comment reconnaître le « bon projet ».
- d. De l'idée au projet.
- e. Sélectionner les projets avec la matrice d'attractivité.

IV - Développer sa créativité et celle de l'équipe

- a. La créativité individuelle : cerveau gauche, cerveau droit.
- b. Le processus créatif.
- c. Les qualités du sujet créatif.
- d. La créativité collective les producteurs d'idées.
- e. Le processus de la créativité collective.

- Animer son équipe,
- Fixer et évaluer les objectifs,
- Faire adhérer son équipe aux objectifs de l'entreprise,
- Apprendre à déléguer et responsabiliser ses collaborateurs,
- Aide ses collaborateurs à développer leurs compétences,
- Donner du feedback,
- Conduire une réunion productive.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Les outils du management

I - La puissance du manager

- Situer son rôle par rapport aux enjeux de l'entreprise.
- Identifier les nouveaux rôles de l'encadrant.
- Comprendre ses responsabilités, son rôle d'interface.
- Connaître son champ d'action, ses moyens.

II - Les styles de management

- Quels sont les différents styles de management.
- Utiliser la zone efficace de chaque style.
- Management contextuel, adapter son management à chaque situation pour performer.
- Qu'est ce qui définit une équipe performante.

III - Développer ses qualités de manager

- Quelles sont les bonnes pratiques des managers.
- Qu'apporte le leadership à la pratique managériale.
- Identifier ses talents de manager.
- Mettre en cohérence son système de valeurs avec son propre style de management.

IV - Les 3 piliers du Charisme Managérial

- Travailler son regard.
- Travailler sa voix.
- S'imposer physiquement.

V - La boîte à outils du manager

- Connaître et motiver son équipe.
- Organiser pour manager.
- Accompagner les personnes.

VI - Influencer sans forcer

- Transformer son pouvoir en autorité naturelle.
- Influencer, c'est art.
- Persuader.
- Gérer ses doutes.

- Identifier les caractéristiques des différentes générations présentes,
- Mettre en place un travail collaboratif entre générations,
- Gagner en aisance face à des comportements spécifiques,
- Gérer les conflits entre générations,
- Faire de la diversité entre générations un levier de performance pour l'équipe.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Management Intergénérationnel

I - Identifier les différentes générations présentes en Entreprise

- a. Baby-boomers, X, Y et digital natives.
- b. Identifier les valeurs, comportements et modes de pensée.
- c. Définir le rapport de chaque génération au travail, à la hiérarchie en particulier et à l'entreprise en général.
- d. Déterminer ce qui rapproche et ce qui différencie les générations en entreprise.

II - Organiser une équipe intergénérationnelle

- a. Dresser le panorama et cartographie de l'équipe.
- b. Identifier les forces de chaque génération.
- c. Mélanger et mixer les différences pour atteindre des objectifs.
- d. Comment accepter un manager jeune.

III - Manager au quotidien une équipe intergénérationnelle

- a. Instaurer un climat de confiance avec ses collaborateurs.
 - Découvrir les styles de management et de leadership adaptés.
 - Améliorer sa communication par l'écoute active.
 - Développer le sens de la reconnaissance.

Exercice d'application : expérimentation des attitudes favorisant un bon climat dans l'équipe

- a. Gérer les tensions au sein de son équipe.
 - Comprendre les codes, les attentes de chacun.
 - Mettre en valeur chaque génération.
 - Favoriser les échanges et mettre en place un travail collaboratif entre générations.
 - Gérer les conflits liés aux différences de génération.

Mise en situation : l'échange de signes de reconnaissance

IV – Favoriser la coopération au sein d'une équipe intergénérationnelle

- a. Organiser la transmission des savoir-faire (knowledge management).
- b. Valoriser l'expérience de chaque génération.
- c. Développer le travail en réseau.

OBJECTIF

- Comprendre la notion de « pilotage de l'entreprise » et le rôle du manager dans ce processus,
- Connaître les leviers de la motivation et savoir mettre en œuvre les outils de motivation,
- Comprendre le concept de « management par objectifs » et savoir en construire le processus.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Management par objectifs

I - Le pilotage par les objectifs.

- a. Finalité du pilotage.
- b. Processus du pilotage.
- c. Définition des objectifs.
- d. Qu'est ce qu'un indicateur de pilotage ?
- e. Enjeux de la fixation des objectifs pour les collaborateurs.
- f. Axes de motivation pour atteindre un objectif.
- g. Objectif collectif vs individuel.
- h. Performance individuelle et collective.
- i. Rôle du manager dans le pilotage de l'activité.

II - Le management de la motivation

- a. La motivation.
- b. Le feedback.
- c. Les entretiens individuels.

III - Le management par objectifs

- a. Définition du management.
- b. Fonctions et rôles du manager.
- c. Approche du management par objectifs MPO.
- d. Etapes de mise en œuvre du MPO.
- e. Avantages et limites du MPO.
- f. Lecture positive du MPO.

OBJECTIF

- Concevoir des tableaux de bord pertinents pour son activité,
- Identifier les indicateurs significatifs en fonction de ses objectifs,
- Piloter la stratégie à l'aide des tableaux de bord,
- Mesurer la performance et manager son équipe avec les tableaux de bord.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Tableau de bord

I - Présentation du tableau de bord

- a. Objectifs et rôles des tableaux de bord dans le système de gestion de l'entreprise.
- b. Typologie des tableaux de bord.
- c. Fonctionnalités du tableau de bord.

II - Conception des tableaux de bord

- a. Les étapes préalables à la réalisation du tableau de bord :
 - définir les activités devant faire l'objet d'un suivi.
 - définir le périmètre de couverture du tableau de bord.
- b. Les principes à respecter pour des tableaux de bord efficaces et pertinents.
- c. La mettre en place les mesures correctives.

III - Choix des indicateurs

- a. Contenu et alimentation du tableau de bord.
- b. Elaboration et choix des indicateurs de performance.
- c. Pertinence des indicateurs de performance.

IV - Mise en place et suivi du tableau de bord

- a. Mise en œuvre d'un tableau de bord spécifique à la réalité professionnelle des participants.
- b. Articulation du tableau de bord avec le plan d'action et le planning des activités des participants.
- c. Reporting et suivi :
 - réunion de décisions et de suivi
 - entretiens individuels

V - Présentation du tableau de bord

- Apprendre à définir des objectifs stratégiques réalisables et mesurables,
- Identifier, comprendre et savoir s'appuyer sur les paramètres de l'environnement de l'entreprise,
- Connaître et savoir utiliser les outils et méthodes d'analyse stratégique.

PRÉ-REQUIS

Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management.

DURÉE : 2 JOURS

Pilotage de la performance

I - Introduction aux principes de la stratégie

- Réussir son plan stratégique.
- Qu'est-ce qu'une décision stratégique ?
- Homme : facteur premier du succès d'une stratégie.
- Etapes de la prise de décision stratégique.
- Démarche pour l'élaboration d'un plan stratégique.

II - Les étapes de l'élaboration d'un plan stratégique

- Evaluer l'entreprise dans son environnement.
- Evaluer les ressources internes de l'entreprise.
- Evaluer les parties prenantes de l'entreprise.
- Opérer un choix stratégique.
- Evaluer ses scénarii.
- Bâtir le plan d'actions.

III - Mise en œuvre du plan stratégique

- Types de changement stratégique.
- Diagnostiquer les besoins de changement : radical, évolutif, freins et moteurs du changement.
- Conduire le changement.

IV - Piloter la mise en œuvre du plan d'actions

- Cinq principes de conception d'un tableau de bord.
- Construire le tableau de bord prospectif (Balanced scorecard).
- Définir et choisir les indicateurs clés de pilotage.
- Rendre compte des résultats.

- Comprendre les concepts clés du management de réseau.
- Apprendre à développer et à entretenir un réseau professionnel solide.
- Maîtriser les compétences de communication et de relation nécessaires pour réussir dans le management de réseau.
- Utiliser efficacement les outils et les plateformes numériques pour gérer son réseau professionnel.
- Exploiter les opportunités offertes par le networking pour atteindre ses objectifs professionnels.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Management de réseau

I - Introduction au management de réseau

- Définition du management de réseau et son importance dans le monde professionnel.
- Les avantages de construire et de développer un réseau solide.

II - Développer un réseau professionnel

- Identification des objectifs et des personnes clés à inclure dans son réseau.
- Stratégies pour étendre son réseau en utilisant différentes sources (événements, médias sociaux, etc.).

III - Les compétences de communication dans le management de réseau

- Techniques de communication efficaces pour établir des relations solides.
- L'art de l'écoute active et de la conversation authentique.

IV - Utiliser les outils numériques pour gérer son réseau

- Présentation des plateformes de réseautage professionnel (LinkedIn, Xing, etc.).
- Utilisation des médias sociaux pour renforcer et étendre son réseau.

V - Entretenir et nourrir son réseau professionnel

- Stratégies pour maintenir des relations professionnelles durables.
- Établir des connexions significatives et utiles pour les deux parties.

VI - Networking et opportunités professionnelles

- Exploitation des opportunités de networking pour trouver des emplois, des clients ou des partenariats commerciaux.
- La gestion des recommandations et des références professionnelles.

VII - Le networking en ligne et hors ligne

- Équilibrer les interactions en ligne et les rencontres en personne.
- Maximiser les avantages des événements de réseautage et des conférences professionnelles.

VIII - Planification de carrière et networking

- Intégration du networking dans la gestion de carrière à long terme.
- Développement d'un plan d'action pour continuer à développer et à entretenir son réseau professionnel.

- Comprendre les avantages et les défis du management à distance
- Développer des compétences clés pour réussir en tant que manager à distance
- Établir des attentes claires et des objectifs
- Améliorer la communication à distance
- Renforcer l'esprit d'équipe virtuel
- Gérer les performances à distance
- Utiliser efficacement les outils et les technologies pour la gestion à distance

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Management à distance

I - Introduction au management à distance

- Les avantages et les défis du management à distance
- Les compétences clés pour réussir en tant que manager à distance
- L'importance de la communication efficace dans un environnement virtuel

II - Établir des objectifs et des attentes claires

- Définir les objectifs individuels et d'équipe
- Établir des attentes claires en termes de performance et de résultats
- Suivre les progrès et fournir des retours constructifs

III - Communication efficace à distance

- Les différents canaux de communication à distance
- Adapter son style de communication en fonction des besoins individuels
- Encourager la participation active et favoriser la collaboration virtuelle

IV - Gestion de l'autonomie et de la motivation

- Développer la confiance et l'autonomie chez les membres de l'équipe
- Reconnaître et récompenser les performances exceptionnelles
- Maintenir la motivation à distance et prévenir l'épuisement professionnel

V - Renforcement de l'esprit d'équipe virtuel

- Organiser des activités de team building virtuelles
- Favoriser la cohésion d'équipe à distance
- Encourager la collaboration et l'échange de connaissances entre les membres de l'équipe

VI - Gestion des conflits à distance

- Identifier et résoudre les conflits virtuels
- Faciliter la résolution de problèmes à distance
- Promouvoir la compréhension mutuelle et la collaboration dans les moments de tension

VII - Utilisation d'outils et de technologies pour la gestion à distance

- Présentation des outils de communication et de collaboration à distance
- Maximiser l'efficacité des outils technologiques disponibles
- Sécurité et confidentialité des informations dans un environnement virtuel

VIII - Évaluation de la performance à distance

- Mettre en place un système d'évaluation efficace à distance
- Fixer des objectifs de développement professionnel
- Fournir des feedbacks constructifs et des plans d'amélioration

OBJECTIF

- Comprendre les fondements du management interculturel
- Reconnaître et apprécier la diversité culturelle
- Améliorer la communication interculturelle
- Gérer les conflits interculturels
- Développer des compétences de leadership interculturel

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Management interculturel

I - Introduction au management interculturel

- a. Les fondements du management interculturel
- b. L'importance de la diversité culturelle en milieu professionnel
- c. Les défis et les opportunités du management interculturel

II - Compréhension des cultures

- a. La notion de culture et ses composantes
- b. Les différences culturelles clés à prendre en compte
- c. Les stéréotypes et les préjugés culturels à éviter

III - Communication interculturelle

- a. Les styles de communication dans différentes cultures
- b. Les différences de langage verbal et non verbal
- c. L'importance de l'écoute active et de la clarification dans la communication interculturelle

IV - Gestion des conflits interculturels

- a. Les sources de conflits culturels
- b. Les différentes approches pour résoudre les conflits interculturels
- c. La médiation et la négociation interculturelles

V - Leadership interculturel

- a. Les compétences clés du leadership interculturel
- b. L'adaptation du style de leadership en fonction des cultures
- c. La gestion de l'équipe interculturelle et la promotion de l'inclusion

OBJECTIF

- Comprendre les principes fondamentaux de Scrum
- Maîtriser les concepts clés de Scrum
- Favoriser la collaboration et la communication
- Gérer les risques et s'adapter aux changements

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Gestion de projet méthode agile (scrum)

I - Introduction à la gestion de projet agile

- a. Comprendre les principes fondamentaux de l'agilité et les avantages de la méthode Scrum.
- b. Expliquer le rôle du Scrum Master, du Product Owner et de l'équipe de développement.
- c. Découvrir les valeurs et les piliers de Scrum.

II - Planification et estimation dans Scrum

- a. Apprendre à élaborer et à gérer un backlog de produit efficace.
- b. Utiliser des techniques d'estimation agiles pour estimer la taille et la complexité des user stories.
- c. Planifier les itérations (sprints) en définissant les objectifs et en sélectionnant les user stories.

III - Gestion des sprints

- a. Comprendre la structure d'un sprint et ses différents éléments (planning, daily scrum, review, rétrospective).
- b. Apprendre à suivre et à gérer le travail de l'équipe tout au long du sprint.
- c. Utiliser des outils tels que le tableau de burndown pour mesurer et visualiser la progression du travail.

IV - Collaboration et communication dans Scrum

- a. Favoriser la collaboration et la communication efficace au sein de l'équipe Scrum.
- b. Utiliser les réunions Scrum (daily scrum, sprint planning, sprint review, rétrospective) pour faciliter la coordination et l'échange d'informations.
- c. Mettre en place des pratiques de communication transparentes et ouvertes avec les parties prenantes.

V - Gestion des risques et adaptation dans Scrum

- a. Identifier et gérer les risques dans un projet Scrum.
- b. Savoir s'adapter aux changements et ajuster les priorités en cours de projet.
- c. Utiliser la rétrospective pour améliorer continuellement le processus de gestion de projet.

Management de projet

Communication projet	P. 33
Participer efficacement aux projets	P. 34
Management de projet	P. 35
MS project	P. 36
MS project / Diagramme de GANT	P. 37
Méthodes agiles – KANBAN	P. 38
Devenir un coach agile	P. 39
Certification productowner	P. 40
Management 3.0	P. 41
Agilité organisationnelle	P. 42
Agilité à l'échelle	P. 43
Management Agile	P. 44



OBJECTIF

- Organiser la communication vers les parties prenantes internes et externes du projet.
- Identifier les phases de projet qui nécessitent une communication soutenue pour obtenir l'adhésion des parties prenantes.
- Se baser sur les fondamentaux de la communication relationnelle.

PRÉ-REQUIS

- Connaissances de base sur MS-Project.
- Expérience de travail en mode projet.

DURÉE : 2 JOURS

Communication projet

I - Quels sont les enjeux d'une communication projet maîtrisée ?

- a. Apport : risques et opportunités de la communication projet.
- b. Méthode " 3 Faire " : objectifs et enjeux de la communication.

II - Comment élaborer le plan de communication de mon projet ?

- a. Bons outils pour se poser les bonnes questions avant de démarrer.
- b. Outils et atelier collectif : la cartographie et le tableau d'analyse des parties prenantes.
- c. Outil : un Gantt pour votre communication.

III - Qui fait quoi dans la communication de mon projet ?

- a. Apport " À chacun son rôle " : sponsor, direction, chef de projet, équipe projet, équipe de communication, comité de pilotage.

IV - Comment mettre en œuvre le plan et les actions de communication efficaces ?

- a. Méthode " 3E " : " Les ingrédients d'une communication convaincante. "
- b. Outil : " la fiche d'action de communication. »
- c. Apports : méthodes et outils pour communiquer, de la newsletter à l'espace collaboratif : avantages, inconvénients, point de vigilance.

V - Comment mesurer l'impact de la communication du projet ?

- a. Outils : indicateurs et tableau de bord.
- b. Apport : le bilan avec les parties prenantes.



OBJECTIF

- Comprendre la démarche projet
- Identifier la démarche d'un projet
- Connaitre les différents contributeurs d'un projet

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Participer efficacement aux projets

I - Qu'est-ce qu'un projet ? Les contraintes d'un projet

- a. Objectifs du mode projet.
- b. Ce que n'est pas un projet, les limites du mode projet.
- c. Trois contraintes d'un projet, le triangle diabolique.

II - La démarche d'un projet

- a. Les phases, étapes et livrables d'un projet.
- b. De l'expression du besoin à la mise en œuvre de la solution.
- c. Les pièges à déjouer à chaque étape.

III - Les différents contributeurs d'un projet, leurs rôles

- a. Les rôles des différents acteurs à chaque étape du projet.
- b. Le chef de projet : ses activités et responsabilités.
- c. La "comitologie" d'un projet.
- d. L'organisation matricielle face à une organisation hiérarchique : quelles difficultés ?

IV - Ma position dans le projet

- a. Identifier ma position dans l'équipe projet.
- b. Définir ma mission et calibrer mon attitude par rapport aux autres membres du projet.
- c. Comprendre mon rôle vis-à-vis du chef de projet.
- d. Gérer le délicat dilemme, contribution projet et activités métier.
- e. Mieux organiser mon temps pour participer efficacement au projet.

V - Vivre au sein d'une équipe projet

- a. La vie "à bord du projet."
- b. Les qualités humaines indispensables au mode projet.
- c. La maîtrise de son relationnel.
- d. Les bienfaits d'une expérience projet.



OBJECTIF

- Découvrir les fondations du management de projet.
- Intégrer toutes les composantes du management de projet : performance, coûts, délais, risques.
- Identifier votre rôle et votre valeur ajoutée dans le projet.
- Apprendre à travailler en équipe projet.
- Assurer le pilotage du projet tout au long de son déroulement pour garantir l'atteinte de l'objectif.

PRÉ-REQUIS

Toute personne amenée dans le cadre de son activité à piloter et/ou à travailler sur des projets en équipe

DURÉE : 2 JOURS

Management de projet

I - L'avant Projet et le Business Case

II - Principales terminologies en management projets (Projet, programme, portefeuille ...)

III - Les axes de management de projets

- a. Les groupes de processus.
- b. Les domaines de connaissances.
- c. Les processus (Données d'entrée, données de sortie et les outils et techniques).

IV - L'environnement du projet

V - Le plan de Management du Projet VS Documents du Projets

VI - Quelques bonnes pratiques en Management Projets :

- a. L'importance de la planification.
- b. Les références de base (Baselines).
- c. La maîtrise intégrée des modifications.

VII - Charte de Projet

- a. Etude de Cas Pratique en groupe : La Charte de Projet.

VIII - Registre de Parties Prenantes

- a. Exemple sur Excel.

IX - Structure de Découpage du Projet

- a. Etude de Cas Pratique en groupe : La Structure de Découpage du Projet..

X - Echancier du Projet

- a. Processus de management de l'échéancier.
- b. Planifier le management de l'échéancier.
- c. Définir les activités.
- d. Organiser les activités en séquences.
- e. Estimer la durée des activités.
- f. Élaborer l'échéancier.
- g. Maîtriser l'échéancier.
- h. Etude de Cas Pratique en groupe : Elaboration d'un diagramme en réseau du projet.
- i. Exercice Pratique : Application de la Méthode du Chemin Critique dans un projet.



Permettre à toute personne désirant utiliser le logiciel MS Project d'acquérir les connaissances nécessaires à une utilisation efficace du produit.

PRÉ-REQUIS

- Une connaissance d'Excel est souhaitable
- Avoir suivi la formation « Management de projet » est un plus

DURÉE : 2 JOURS

I - Gagner du temps dans la rédaction

- Écrire : pourquoi, quand, pour dire quoi ?
- Préparer son écrit, c'est faciliter sa rédaction.
- Découvrir les 5 séquences de l'écrit : l'approche CODER.
- La feuille d'analyse.

II - Concepts de la gestion de projet

- Définition générales.
- Planification du projet.
- Gestion et suivi d'un projet.
- Achèvement d'un projet.

III - Mise en œuvre

- Définition des objectifs.
- Création d'un fichier de projet.
- Choix de la date de début d'un projet.
- Enregistrement du projet.
- Option d'enregistrement automatique.

IV - Personnalisation et gestion des calendriers de projet

- Calendriers par défaut de projet.
- Personnalisation du calendrier standard.
- Création d'un calendrier de projet.
- Introduction à la notion de calendrier des ressources.

V - Tâches – Phases -Jalons

- Définition des tâches.
- Application des phases (tâches récapitulative).
- Création de jalons.
- Création de tâches répétitives.

- Liaisons entre les tâches.
- Tâches et les calendriers.
- Dates, les durées et les calculs automatiques.
- Gestion des tâches décalées par le champ « retard » et dates de contrainte.

VI - Création et Gestion des ressources

- Ressources travail et ressources matérielles.
- Création d'une liste des ressources avec l'affichage « Tableau des Ressources. »
- Affectation de coût à des ressources.
- Personnalisation du calendrier des ressources.
- Affectation des ressources aux tâches.

VII - Gestion des affichages

- Différents types d'affichages dans Project.
- Diagramme de Gantt.
- Réseau PERT.
- Calendrier.
- Utilisation des ressources.
- Personnalisation du diagramme de Gantt.
- Personnalisation des aperçus avant l'impression

VIII - Suivi d'un projet

- Enregistrement la planification initiale.
- Effectuer le suivi du projet.
- Procéder à la mise à jour des tâches.
- Gestion locale ou globale de l'avancement des tâches.
- Informations du « Gantt Suivi .»
- Consultation des statistiques et création de rapports pour l'impression.



- Découvrir les différents modules de ce logiciel avec une compréhension du Diagramme de Gantt et son utilisation pour lors de la planification
- Apprendre comment démarrer et planifier un projet sur Ms Project Professionnel
- Apprendre à utiliser le Diagramme de Gantt de manière efficace

PRÉ-REQUIS

- Une connaissance d'Excel est souhaitable
- Avoir suivi la formation « Management de projet » est un plus

DURÉE : 2 JOURS

MS PROJECT - Diagramme de GANTT

I - Rappel sur les terminologies de base en Management de Projets :

- a. Projet.
- b. Management de Projets.
- c. Tâches.
- d. Ressources.
- e. SDP... Etc.

II - Découverte de l'environnement Ms Project

- a. La barre d'accès rapide.
- b. Le ruban.
- c. La frise chronologique.
- d. Le diagramme de Gantt.
- e. La barre d'état.
- f. Le démarrage d'un projet sur Ms Project :
 - Création d'un nouveau projet.
 - Personnalisation des options.
 - Calendrier du projet. Exercice pratiques : Gestion d'un projet de Formation.

III - Démarrage & Paramétrage d'un Projet sur Ms Project

- a. Créer un nouveau projet (Différentes méthodes).
- b. Définir la date de début du projet.
- c. Définir les propriétés du projet.
- d. Afficher la tâche récapitulative du projet.
- e. Définir le calendrier du projet et l'affecter au projet et à l'affichage Gantt.
- f. Personnaliser les options du projet.
- g. Enregistrer le projet (Différentes formes).
- h. Exercices pratiques.

IV - Planification des tâches sur Ms Project

- a. Ordonnancement des tâches (Tâches récapitulatives, tâches subordonnées).
- b. Définir les types de tâches.
- c. Estimation des durées des tâches.
- d. Détermination de types de liens (FD,DD,etc...)
- e. Utilisation des affichages de type de tâches.
- f. Lecture du Diagramme de Gantt.
- g. Personnalisation du Diagramme de Gantt.
- h. Reporting avec le Diagramme de Gantt.
- i. Exercice pratique du Chemin critique (calcul des marges, DD,DF).

V - Planification des Ressources sur Ms Project

- a. Type de ressources.
- b. Table de coût des ressources.
- c. Affichages des Ressources et leur utilité.
- d. Planificateur d'Equipe.
- e. Exercice pratique.

VI - Planification des Affectations sur Ms Project

- a. Méthodes d'Affectation sur Ms Project.
- b. Personnalisation de l'affichage Diagramme de Gantt (pour montrer les affectations).
- c. Repérer les sur-utilisations sur Ms Project.
- d. Audit/Nivellement des ressources.
- e. Résolution des sur-utilisations.
- f. Préciser les ressources à Auditer par Ms Project.
- g. Exercice pratique.



OBJECTIF

- Comprendre et expérimenter un système à flux tirés
- Visualiser un cycle de développement sur un tableau Kanban
- Optimiser et réduire le temps de traitement des demandes
- Développer une culture d'amélioration continue
- Distinguer et faire cohabiter Scrum et Kanban

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Méthodes agiles - KANBAN

I - Origine de Kanban

- a. Kanban dans la vie quotidienne.
- b. Kanban dans le Lean Manufacturing.

II - Concepts Kanban

- a. Visualisation du flux de travail.
- b. Travail à faire (Work In Progress ou WIP).
- c. Files d'attentes.
- d. Système tiré par les flux.

III - Définition de la chaîne de valeur courante

- a. Identification des rôles et responsabilités.
- b. Identification des types de demandes.
- c. Identification des métriques.
- d. Temps d'un cycle.

IV - Conception d'un système Kanban

- a. Définition des états du flux de travail.
- b. Définition des règles opérationnelles.
- c. Calculer les limites du travail à faire (WIP).

V - Optimisation du système

- a. Définition des classes de services.
- b. Définition des cadences.
- c. Réunion quotidienne.
- d. Projet multi-équipe.
- e. Amélioration continue et Muda.

VI - Kanban et gestion du changement

- a. Identification des changements.
- b. Impact des changements.
- c. Diagramme Cumulative Flow.

VII - Kanban et Scrum

- a. Combiner Scrum et Kanban.
- b. ScrumBan.

VIII - Atelier KANBAN

- a. Atelier getKANBAN.



OBJECTIF

- Comprendre le rôle d'un coach Agile
- Appliquer des méthodes pour désamorcer les freins au changement
- Faciliter la mise en place de pratiques Agiles telles que la rétrospective
- Manipuler des outils pour favoriser le team building
- Appliquer des techniques pour désamorcer des conflits
- Accompagner une équipe pour lui apprendre à s'auto-organiser

PRÉ-REQUIS

Avoir des connaissances de la démarche agile

DURÉE : 2 JOURS

Devenir un coach agile

I - Posture et activités du coach Agile

- a. Qu'est-ce que le coaching ?
- b. Rôles, les missions, la position.
- c. Coach agile et méthode Scrum.

II - Transformation Agile

- a. L'acceptation du changement, une valeur Agile.
- b. Apprendre à devenir acteur du changement vers l'agilité.
- c. La transformation agile, pratiques et objectifs.

III - Mettre en place l'amélioration continue

- a. Plan Do Check Act, l'amélioration continue, un des principes fondateurs de l'agilité.
- b. Pratiques de la rétrospective Agile.
- c. Résolution de problème dans la rétrospective.

IV- Construire une équipe Agile (Team Building)

- a. Identifier les différentes approches managériales.
- b. Psychologie des groupes et des individus.
- c. Outils de communication et de facilitation.
- d. Attitudes du leader.

V - Accompagner une équipe Agile

- a. Optimiser le niveau de motivation de l'équipe.
- b. Auto-organisation de l'équipe.
- c. Gestion des conflits. L'assertivité et les autres comportements.



OBJECTIF

- Comprendre les principes de SCRUM
- Assurer son rôle de Scrum Product Owner
- Identifier le rôle des différents acteurs
- Mettre en œuvre la démarche SCRUM et l'adapter à son contexte

PRÉ-REQUIS

- Avoir des connaissances basiques des méthodes Agiles
- Avoir suivi la formation « Management agile » serait un plus

DURÉE : 2 JOURS

Certification productowner

I - Scrum

- a. Le manifeste Agile.
- b. Le framework Scrum.
- c. Les artefacts, les rôles et les cérémonies dans Scrum.

II - Le rôle du productowner

- a. Création de la vision de produit.
- b. Collaboration avec des équipes Agile.
- c. Management par la Business Value.

III - Formalisation des besoins

- a. Gestion des parties prenantes.
- b. Elucider les besoins des utilisateurs.

IV - Gestion du backlog

- a. Histoires et les épiques.
- b. Workshop : Technique de Découpage en EPIC et en histoires.
- c. Rédiger et organiser les histoires.
- d. Prioriser les histoires.
- e. Workshop : Story Mapping.
- f. Gérer les évolutions et les anomalies.
- g. Backlog de produit (création et gestion).
- h. Backlog de Sprint.

V - Estimation et planification

- a. Définir la vision produit.
- b. Définir la roadmap produit.
- c. Méthode des points relatifs.
- d. Ré-estimer les fonctionnalités.
- e. Planifier le projet.

VI - Sprint Planning

- a. Capacité de l'équipe.
- b. Definition Of Done (DoD).
- c. Definition Of Ready (DoR).
- d. Objectif de Sprint.
- e. Définition du Succès.

VII - Amélioration continue

- a. Revue de Sprint.
- b. Rétrospective.



- Comprendre le Management 3.0 et l'Agilité
- Savoir responsabiliser les Equipes et les auto-organiser
- Savoir motiver les Personnes et développer leurs Compétences
- Savoir gérer les changements et accompagner la croissance des Structures

PRÉ-REQUIS

Avoir une expérience en management

DURÉE : 2 JOURS

I - L'agilité

- L'Agilité, c'est quoi.
- Les pratiques Agiles.
- Les 7 Dimensions du projet logiciel.
- Les défis de l'adoption à l'agilité.
- La contribution des Managers et responsables d'équipe dans une organisation Agile.

II - La science de la complexité

- Causal loopdiagrams.
- Théorie de la complexité.
- Comment penser Système.
- Black Swans and Jokers.
- Différence entre complexe et compliqué.
- 7 erreurs de la pensée linéaire traditionnelle.

III - Motivation des personnes

- La différence entre la motivation extrinsèque et intrinsèque.
- Les 10 désirs intrinsèques.
- La technique pour comprendre ce qui est important pour les personnes de votre équipe.

IV - Auto-organisation et responsabilité des équipes

- Comment faire marcher l'auto-organisation.
- Comment distribuer les responsabilités dans une organisation.
- Les défis de la responsabilisation.
- Comment améliorer la relation de confiance.

V - Aligner les contraintes

- Quand gérer et quand diriger.
- Comment créer des critères pour créer des buts utiles.
- Défis de la gestion d'objectifs.
- Comment protéger les personnes et partager les ressources.

VI - Développer les compétences

- Niveau de compétence et de discipline.
- Quand et comment appliquer les 7 méthodes du développement de compétence.
- Comment mesurer les progrès dans un système complexe.
- Effets de la sous-optimisation.
- Agrandir une Structure.
- Agrandir une structure organisationnelle comme une fractale.
- Comment concilier spécialisation et généralisation.
- Comment choisir entre des équipes fonctionnelles et cross-fonctionnelles.
- Leadership informel et la croissance des titres.
- Traiter les équipes comme des unités de valeurs dans un réseau de valeurs.

VII - Change Management

- Les 4 faces de la gestion des changements.
- Le système.
- L'individu.
- L'interaction.

OBJECTIF

- Bien connaître les spécificités d'un environnement complexe et ses impacts sur les organisations
- Déployer les moyens de développement de l'agilité au sein de son organisation
- Faire preuve d'agilité dans ses comportements et dans ses actions face à un environnement instable, perturbant, mouvant

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

L'agilité organisationnelle

I - Les spécificités d'un environnement complexe (« new normal »)

- a. Conséquence de l'instabilité des environnements complexes sur les entreprises (structure, mode d'organisation, conduite de projets, comportements).
- b. Grandes spécificités des organisations agiles.
- c. Définir le profil type d'une organisation agile.
- d. Travailler sur les leviers du développement de l'agilité au sein d'une organisation.
- e. Bien définir les freins à l'agilité au sein de l'organisation.
- f. Posez un diagnostic d'agilité organisationnelle sur l'entité au sein de laquelle on travaille.
- g. Dessiner les axes de travail à partir de la matrice RADICALI© afin de développer l'agilité de son organisation.

II - Développer son agilité managériale et comportementale

- a. Définir le profil d'un manager agile.
- b. Travailler sur les 6 axes de l'agilité comportementale et managériale, en s'auto-positionnant sur chaque axe.
- c. Déployer les 5 leviers d'action pour « simplifier » la complexité organisationnelle.
- d. Définir ses axes de progrès en co-coaching sur chaque axe.

III - Définir les besoins d'adaptation de son équipe

- a. Construire une cartographie raisonnée de l'environnement.
- b. Définir les besoins de chaque partie prenante de cet environnement sur les différents axes de l'agilité.
- c. Favoriser le développement de l'intelligence collective.
- d. Mettre en place un plan de progrès collectif pour répondre aux attentes de l'environnement.



OBJECTIF

- Comprendre les difficultés du passage à l'échelle dans l'agilité
- Se repérer parmi les principaux frameworks /démarches de l'agilité à l'échelle
- Identifier les points clés pour passer à l'échelle et connaître les stratégies des frameworks/démarches à l'échelle
- Découvrir SAFe, le framework Agile le plus populaire

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

L'agilité à l'échelle

I - Qu'est-ce que l'agilité à l'échelle ?

- a. Le Manifeste Agile revisité à l'échelle.
- b. Les enjeux de l'agilité à l'échelle.
- c. Le panorama des frameworks de l'agilité à l'échelle : SAFe, LeSS, Nexus, DaD...
- d. Le framework "Scaled Agile Framework" (SAFe).
- e. Le DaD (Disciplined agile Delivery), une approche Agile hybride.
- f. Le Scrum à Grande Échelle avec LeSS (Large ScaleScrum).
- g. Le framework Nexus, de Scrum.org : rôles, évènements et artefacts.
- h. Le retour d'expérience de Spotify.

II - Principes de bases de l'agilité à l'échelle, comparaison des frameworks

- a. La synchronisation et le cadencement des Sprints.
- b. Les Super Sprints et l'hybridation Waterfall.
- c. Les Features Team ou communautés de produit/service : enjeux et objectifs.
- d. La coordination des équipes : équipes auto-coordonnées versus équipes d'intégration dédiées.
- e. L'introduction de l'Holacracy, où l'organisation est cellulaire : modélisation d'équipes auto-organisées.
- f. Le projet / produit / programme : vers la création d'un flux.

III - Principes avancés de l'agilité à l'échelle, vers l'entreprise Agile

- a. Architecture d'entreprise.
- b. Gestion de portefeuille : introduire l'agilité dans les dispositifs et pratiques de pilotage.
- c. Agilité budgétaire, ou la gouvernance économique des projets agiles.
- d. Gouvernance projet/programme.
- e. Co-localisation physique ou virtuelle.
- f. Fournisseurs versus partenaires.

IV - Présentation du Scaled Agile Framework, SAFe

- a. La réelle complexité de ce framework.
- b. Les valeurs et principes de ce framework.
- c. La "Big Picture", une vue d'ensemble de SAFe.
- d. Les niveaux et les rôles proposés par le Scaled Agile Framework.
- e. L'intégration du système Kanban dans l'organisation et le fonctionnement des équipes, le ScrumBan.
- f. Le cadencement et la qualité.
- g. L'amélioration continue (et incessante).
- h. La maximisation de la valeur produite ?



OBJECTIF

- La définition de l'agilité dans l'entreprise
- Le mouvement agile
- Les 4 valeurs de l'agilité
- Les 12 Principes de l'agilité
- Les méthodes agiles
- Les considérations organisationnelles relatives à l'agilité

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Management Agile

I - Présentation de Scrum

- a. Le périmètre de Scrum.
- b. Les valeurs et principes.
- c. Le cycle de vie du processus Scrum.
- d. Les différents rôles et leurs prérequis, les planifications et les artefacts.

II - L'équipe

- a. L'équipe de développement, Scrum Master, productowner et Intervenants.
- b. La constitution et le dimensionnement de l'équipe, l'équipe étendue.
- c. Les outils de communication, les réunions, radiateurs, rituels.
- d. La construction et fonctionnement d'un sprint Scrum.

III - Sprints et release

- a. La relation Sprint et release, les objectifs d'un sprint, la notion de « Terminé » dans Scrum.
- b. Le backlog produit, Le sprint backlog.
- c. Les décisions collectives, l'auto-gestion de l'équipe.
- d. La communication, la motivation, les interactions entre les rôles.
- e. La journée Scrum.
- f. Le sprint review, apprendre en courant.

IV - La communication dans Scrum

- a. L'importance de la communication dans Scrum.
- b. Les réunions MOA/MOE.
- c. Les enjeux de la réunion quotidienne.
- d. La revue de sprinte débriefing.

V - Atelier « sprint scrum »

- a. Organisation des équipes et préparation du jeu.
- b. Construction du backlog.
- c. Estimation.
- d. Construire le Sprint Planning.
- e. Exécution du Sprint.
- f. Revue de sprint.
- g. Cycle de release.
- h. Débriefing.

VI - Planification et estimation

- a. Livrable et engagement, Cycle de planification.
- b. Mise en place des objectifs et des indicateurs dans Scrum.
- c. Estimation de charges, les nouveaux métriques, les techniques d'estimation.
- d. Organisation des tâches.

VII - Suivi et pilotage

- a. La gestion des risques et indicateurs de pilotage.
- b. Le suivi quotidien.
- c. L'affichage des burdownchart.
- d. La gestion en continue du backlog.

VIII - Certification SCRUM



Systeme d'information

Big Data et intelligence artificielle	P. 46
La virtualisation des serveurs sous Linux	P. 47
SQL Administration SERVER	P. 48
Lean management	P. 49
Urbanisation et architecture du système d'information	P. 50
Formation ITIL foundation	P. 51
Nouvelles technologies du Web et Mobiles	P. 52
Introduction aux BDD SQL et NoSQL	P. 53



OBJECTIF

- Connaître et comprendre les applications de ces domaines et leurs projections sur l'industrie actuelle.
- Maîtriser les méthodologies et connaître les outils propres aux projets IA & Big Data.

PRÉ-REQUIS

Culture générale de base en informatique

DURÉE : 2 JOURS

Big Data et intelligence artificielle

I - Connaître l'historique du Big Data

II - Caractéristique et typologie de données

- a. Principe et définition.
- b. Développement historique.
- c. Catégorisation des données disponible.

III - Cycle de vie d'une donnée dans un environnement Big Data

- a. L'ingestion des données.
- b. La préparation des données.
- c. La virtualisation des données.

IV - Chaîne de valeur de la valeur API

- a. Se positionner dans la chaîne de valeur.
- b. Fondements d'une stratégie API.
- c. Feuille de route d'une stratégie API.

V - Socle technologie et usage du Big Data

- a. Architecture technique et flux.
- b. Principaux outils (Hadoop, les bases NoSQL).

VI - Tâches intellectuelles Vs des algorithmes classiques

- a. Limites des Algo classiques.
- b. Apparition des langages IA.
- c. Quels problèmes peut-on adresser avec l'IA ?

VII - Outils et approches

- a. Intelligence réactif Vs cognitif.
- b. Intelligence collective (Atelier DT).
- c. Algorithme générique.
- d. Réseaux de neurones.
- e. Learning/Deep machine.
- f. DataSet.

VIII - Industrie 4.0 - Modèles d'affaire et chaînes de valeurs

- a. Technologies de l'internet des objets et le data management.
- b. Machine/ Deep learning.



OBJECTIF

- Maîtrise des technologies de virtualisation dans les environnements Linux avec des solutions Open Source.
- Fournir les éléments permettant une compréhension avancée des mécanismes fondamentaux du système Linux, conduisant à une administration optimale.

PRÉ-REQUIS

Connaissances de base en architectures techniques (systèmes et réseaux).

DURÉE : 2 JOURS

La virtualisation des serveurs sous Linux

I - Présentation générale de Linux/Unix

- a. Historique.
- b. Structure de système.

II - Noyau et périphériques

- a. Types de noyaux.
- b. Accès aux périphériques.
- c. Compilation de noyaux et de modules.

III - Stockage et gestion de disques

- a. Arborescence et différents types de fichiers.
- b. Périphériques de stockage.
- c. Gestion des volumes logiques.
- d. Gestion de l'espace de pagination/swap.

IV - Systèmes de fichiers

- a. Principaux systèmes de fichiers disponibles.
- b. Détails du système de fichier ext4.
- c. Création optimisée d'un système de fichier ext4.
- d. Paramétrage d'un système de fichiers ext4.

V - Gestionnaire de volumes logiques (LVM)

- a. Rappels des principes du LVM.
- b. Mise en miroir d'un volume logique.
- c. Utilisation des snapshots.

VI - Paramétrage du noyau

- a. Principe de paramétrage : sysctl.
- b. Configuration du paramétrage.
- c. Noyau et réseau.

VII - Introduction à la sécurisation du noyau SELinux

- a. Principes de SELinux.
- b. Fonctionnement de SELinux.
- c. Gestion des contextes de sécurité.
- d. Gestion des booléens SELinux.



OBJECTIF

- Savoir comment sauvegarder et restaurer des bases de données SQL Server
- Être en mesure de gérer la sécurité SQL Server
- Connaître la configuration de la messagerie de la base de données, les alertes et les notifications

PRÉ-REQUIS

- Bonnes connaissances de l'utilisation de SQL Server, de la manipulation des bases de données et du langage SQL.
- Connaissances de base de l'administration Windows.

DURÉE : 2 JOURS

SQL Administration SERVER

I - Gestion des authentifications et autorisations des utilisateurs

- a. Authentification des connexions à SQL Server 2016.
- b. Autorisation des comptes de connexion pour accéder aux bases de données.
- c. Autorisation entre serveurs.

II - Affectation de rôles serveur et de base de données

- a. Autoriser les utilisateurs à accéder aux objets.
- b. Autoriser les utilisateurs à exécuter du code.
- c. Configuration des permissions au niveau schéma.

III - Modèles de récupération de SQL Server 2016

- a. Stratégies de sauvegarde.
- b. Comprendre le fonctionnement du journal de transaction de SQL Server.
- c. Planification d'une stratégie de sauvegarde dans SQL Server.

IV - Sauvegarde des bases de données dans SQL Server 2016

- a. Sauvegarde de bases de données et des journaux de transaction.
- b. Gestion des sauvegardes de bases de données.
- c. Travailler avec les options de sauvegarde.

V - Automatisation de la gestion de SQL Server 2016

- a. Automatisation de la gestion de SQL Server.
- b. Travailler avec l'Agent SQL Server.
- c. Gestion des travaux de l'Agent SQL Server.
- d. Gestion multiserveur.

VI - Configuration de la sécurité de l'agent

- a. Comprendre la sécurité de l'Agent SQL Server.
- b. Configuration des informations d'identification.
- c. Configuration des comptes proxy.



- Placer la transformation Lean dans le cadre d'une démarche de réduction des coûts.
- Localiser et arrimer le Lean Management au Scope stratégique de l'entreprise.
- Mettre en exergue les deux piliers de la transformation Lean management.
- Pratiquer les outils d'évaluation des processus : Cartes de contrôle et outils Lean.

Avoir déjà animé des groupes de personnes en équipe projet, équipe de production, réunion de résolution de problème

I - Lean Management – Overview

- Origines et contexte d'évolution du Lean management.
- Terminologie et les concepts de base : Lean Manufacturing, Lean Management, Tendances.
- Equipe Lean : Constitution, rôles et responsabilités.
- Piliers de base : Chaîne de valeur de Porter, Processus et fonction de transfert, TPS et gaspillages.
- Concept de la valeur ajoutée : Plan it, By it, Make it, Sel it, Move it, Service it.

II - Lean Management – Analyse des flux

- Cartographie des processus.
- Analyse de la performance et plan de progrès Lean.
- Catégorie des gaspillages.
- Description et analyse des Muda :
- Surproduction.
- Traitement Excessif.
- Non qualité.
- Attentes.
- Stocks.
- Transport.
- Déplacement.
- Stratégie de réduction-élimination des grappillages.

III - Lean Management - Outils de pilotage des processus

- Analyse de la performance : Construction et Etapes.
- Mise en place de la balanced Scorecard (Management cockpit).
- Management Visuel: principes, mode opératoire et exploitation.
- Détrompeur_Poka Yoke : Philosophie et champs d'action.
- Analyse stabilité et standardisation du travail.
- Evaluation de la capacité.
- Lean Management - Synthèse
- Consolidation des acquis : Road map pour l'implémentation du chantier Lean.
- Tendances : Lean Enterprise.



OBJECTIF

- Maîtriser les règles métiers de l'urbanisation, les enjeux fonctionnels et applicatifs d'un système d'information
- Savoir mener à bien un projet complet d'urbanisation et appréhender les architectures potentielles

PRÉ-REQUIS

Connaissances de base des composantes d'un système d'information.

DURÉE : 2 JOURS

Urbanisation et architecture du système d'information

I - Les enjeux

- a. Place de l'urbanisme dans la gouvernance du SI.
- b. Mutation du « modèle silos » au « modèle modulaire »
- c. Enjeux pour l'entreprise : les objectifs et les avantages de la démarche d'urbanisation.

II - La démarche méthodologique

- a. Les grandes phases et les étapes à respecter.
- b. La place des vues : stratégique, métier, fonctionnelle, applicative, technique.
- c. Le processus d'une approche « top-down » ou « bottom-up ».
- d. Les étapes de la méthodologie, les phases d'itérations et de convergences.
- e. Les concepts : MOPUSI - TOGAF – Praxeme – OSSAD.

III - Vue stratégique : définir le cadre des relations « Entreprise / SI »

- a. Les niveaux de référence.
- b. Le positionnement des métiers opérationnels et supports.
- c. La granularité des fonctionnalités.
- d. Les objectifs des référentiels des données et des règles : MDM et BRMS.

IV - Vue métier : modéliser les processus

- a. La sémantique des termes : processus, procédures, activités, opérations, services.
- b. Les objectifs de la cartographie, et différents modes d'implémentation.

- c. La cartographie des procédures, des processus, des activités et opérations.
- d. Les outils opérationnels : Méga, Aris, Windesign, etc.

V - Vue fonctionnelle : axe fédérateur du SI

- a. La mise en place du zonage : les règles de mise en place des zones, quartiers, ilots et blocs.
- b. La fiche des processus et matrice des métiers.
- c. La mise en place des métamodèles et zonage de référence.
- d. Les finalités de classement : traitement, métier, ressource.
- e. La rédaction du livrable et du plan de convergence.

VI - Vue applicative : vision générale et structurée du SI

- a. Le concept : intégration, traitement, cadencement, transport, connecteur, transformation, routage.
- b. Les composants et middleware EAI – ESB.
- c. La place des Web services.
- d. Les fonctionnalités du BPM et du BAM.
- e. Les objectifs d'une architecture SOA.

OBJECTIF

- Acquérir la terminologie, la structure et les concepts de base d'ITIL, ainsi que la compréhension des principes majeurs des pratiques ITIL pour la gestion des services
- Rattacher la démarche ITIL à la vie quotidienne de la gestion des services dans une entreprise
- Préparer l'examen de certification " ITIL Fondation en gestion de Services Informatiques " accrédité par EXIN.

PRÉ-REQUIS

Des connaissances minimales en technologies de l'information sont souhaitables.

DURÉE : 2 JOURS

Formation ITIL foundation

I - Introduction au référentiel ITIL

- a. Introduction à la culture service et à l'approche client.
- b. Présentation du socle d'ITIL : vocabulaire et concepts principaux.
- c. Points forts du référentiel ITIL.

II - Présentation détaillée du cycle de vie des services

- a. Phases et processus du cycle de vie.
- b. Stratégie des Services IT.
- c. Conception des Services IT.
- d. Transition des Services IT.
- e. Exploitation des Services IT.
- f. Amélioration continue des Services IT.

III - Mise en oeuvre d'ITIL, retours d'expérience et cas pratiques

- a. Implémentation et enjeux business d'ITIL.
- b. Rôles et fonctions clés.
- c. Technologie support et outils.
- d. Points forts et implémentation en fonction de la taille de l'entreprise.



OBJECTIF

- Maîtrise des nouvelles technologies du Web
- Concevoir et réaliser des SPA
- Comprendre les Nouvelles Technologies Mobiles

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Nouvelles Technologies du Web et Mobiles

I - Présentation générale des technologies du Web (Angular/React/VueJS + Javascript/Html/CSS)

- a. Historique.
- b. Bases (HTML/CSS/JS/Ajax).
- c. Nouvelles technologies.

II - Initiation

- a. EcmaScript/Typescrit.
- b. CSS/LESS/BootStrap/Sass.

III - Angular

- a. Introduction et Architecture de Base.
- b. Composants.
- c. Data Binding.
- d. Directives.
- e. Injection de dépendance.
- f. Routage/Filtres/Services.

IV - React

- a. Introduction et Architecture de Base.
- b. Dom Virtuel.
- c. JSX.
- d. React Router et Redux.
- e. VueJS.
- f. Introduction.
- g. Similarités avec React et Angular.
- h. Comparatif des 3 Technologies Principales du Web.

V - Technos Mobiles

- a. Initiation.
- b. Introduction à Cordova.
- c. Ionic / React Native.

VI - Optionnellement

- a. NodeJS / SailsJS / MeteorJS.



Introduction aux BDD SQL et NoSQL

OBJECTIF

- Savoir interroger des BDD relationnelles et non relationnelles
- Pouvoir analyser et optimiser les requêtes
- Savoir quel type de BDD choisir pour un besoin spécifique

PRÉ-REQUIS

- Connaissances de base des architectures techniques et du management SI.
- Connaissances de bases de données.

DURÉE : 2 JOURS

I - L'essentiel des bases de données SQL et NoSQL

- a. Historique.
- b. Comparatif.
- c. Quel modèle Choisir.

II - BDD SQL

- a. Architecture des bases de données relationnelles.
- b. Interroger des bases de données avec le langage SQL.
- c. Concepts avancés.
 - Indexe.
 - Vues et Vues matérialisées.
 - PLSQL et Transact SQL.
- d. Tuning.
 - Analyse des plans d'exécution.
 - Optimisation des requêtes.
- e. Introduction à Oracle, PostgreSQL, Sql Server et MySQL.

III - BDD NoSQL

- a. Introduction au NoSQL.
- b. Comparatif avec le modèle relationnel.
- c. NoSQL et Big Data.
- d. Introduction à MongoDB.



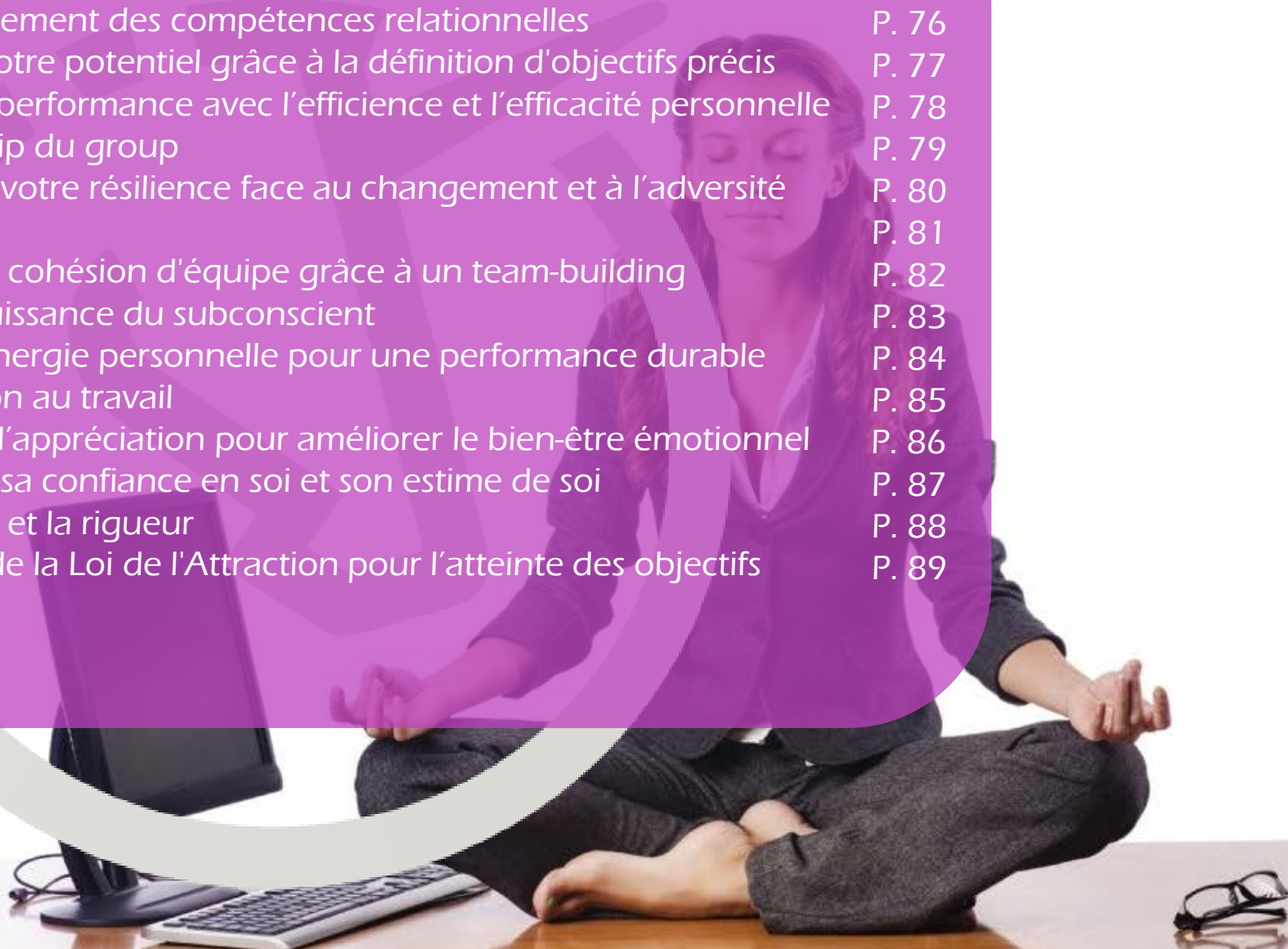
Développement personnel

Développement personnel et efficacité personnelle	P. 56
Développer des relations positives au travail	P. 57
Gestion des émotions	P. 58
Gestion de stress	P. 59
Développer la confiance en soi	P. 60
Techniques de conduite des réunions	P. 61
Gestion des conflits	P. 62
Développer son intelligence émotionnelle	P. 63
Gestion efficace du temps et des priorités	P. 64
Présentation skills	P. 65
Carte mentale	P. 66
Enne agramme	P. 67
Prise de parole en public	P. 68
Adopter la posture de coach	P. 69
Développer votre posture en matière coaching	P. 70
Vers un leadership d'influence	P. 71
Managing in challenging time	P. 72
Conduite de changement	P. 73
Développer son potentiel de créativité	P. 74
Déléguer efficacement	P. 75



Développement personnel

Le développement des compétences relationnelles	P. 76
Maximiser votre potentiel grâce à la définition d'objectifs précis	P. 77
Accroître la performance avec l'efficacité et l'efficacité personnelle	P. 78
Le Leadership du group	P. 79
Développer votre résilience face au changement et à l'adversité	P. 80
L'hypnose	P. 81
Améliorer la cohésion d'équipe grâce à un team-building	P. 82
Libérer la puissance du subconscient	P. 83
Gérer son énergie personnelle pour une performance durable	P. 84
La méditation au travail	P. 85
Pratique de l'appréciation pour améliorer le bien-être émotionnel	P. 86
Développer sa confiance en soi et son estime de soi	P. 87
La discipline et la rigueur	P. 88
La maîtrise de la Loi de l'Attraction pour l'atteinte des objectifs	P. 89



OBJECTIF

- Adapter sa communication aux personnes et aux situations,
- Utiliser les techniques de communication pour atteindre son objectif,
- Gérer les situations difficiles en gardant la maîtrise de ses émotions,
- Affronter son stress grâce à des méthodes utilisables en toutes circonstances.

PRÉ-REQUIS

Implication des participants dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

DURÉE : 2 JOURS

Développement personnel et efficacité personnelle

I - Comprendre les principes de l'efficacité personnelle

- a. Appréhender les dimensions de l'efficacité.
- b. Distinguer les vecteurs de l'efficacité : orientation production et orientation relation.
- c. Connaître les différents styles professionnels et les utiliser à bon escient.

II - Identifier son style personnel et adopter la bonne attitude

- a. Distinguer les modes d'interactions en groupe : proactivité et réactivité.
- b. Identifier les différents niveaux d'autonomie.
- c. Adapter son style en fonction de son environnement et de l'objectif à atteindre.
- d. Connaître les quatre grands types d'attitudes et de motivations.
- e. Identifier son positionnement : fuite, manipulation ou agressivité.
- f. Comprendre sa relation à autrui pour améliorer ses interactions.

III - Favoriser son propre développement

- a. Comprendre le processus de changement pour mieux le gérer.
- b. Identifier ses messages contraignants pour s'en détacher : les drivers.
- c. Mettre en place et faire vivre son processus de développement personnel.
- d. Appliquer ses décisions et valider les résultats obtenus.

IV - Gérer les situations difficiles

- a. Connaître les différents types de conflits professionnels.
- b. Identifier les différents niveaux de désaccords.
- c. Pratiquer la communication non violente.
- d. Maîtriser les étapes de résolution des désaccords : la méthode DESC.
- e. Améliorer sa maîtrise émotionnelle.
- f. S'affirmer en formulant une critique constructive.



OBJECTIF

- Améliorer la qualité des échanges pour mieux coopérer,
- Apprendre à se positionner vis-à-vis des autres,
- Communiquer efficacement avec les personnalités difficiles.
- S'affirmer sans provoquer de tensions.

PRÉ-REQUIS

Implication des participants dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

DURÉE : 2 JOURS

Développer des relations positives au travail

I - Apprendre à se positionner dans l'équipe

- a. Définir les défis à relever par l'équipe.
- b. Place du groupe dans son environnement.
- c. Compétences et expériences à partager.
- d. Diagnostic relationnel.
- e. Identifier son propre rôle dans le groupe.
- f. Position officielle et résultats attendus.

II - Etablir des relations interpersonnelles productives

- a. Faire le point sur les différents aspects de sa personnalité.
- b. Attitude normative nourricière rationnelle, spontanée ou soumise.
- c. Mettre en place un système de transactions performant.
- d. Repérer l'état relationnel de l'interlocuteur.
- e. S'adapter au système de perception des autres.
- f. Elaborer un contrat de relation gagnant-gagnant.

III - S'adapter aux personnalités difficiles

- a. Les différentes catégories de gens difficiles.
- b. Risques encourus de part et d'autre.
- c. Faire de son interlocuteur un allié.
- d. Trouver des solutions de repli, prendre de la distance.
- e. Faire valoir ses droits et les faire respecter.
- f. S'affirmer
- g. Gérer les demandes abusives.
- h. Formuler un refus sans provoquer de tension.
- i. Faire des critiques constructives.
- j. Répondre aux critiques.



OBJECTIF

- Comprendre l'origine de ses émotions pour mieux communiquer
- Maîtriser ses émotions et les utiliser comme ressources
- Développer sa capacité à échanger en surmontant ses émotions

PRÉ-REQUIS

Implication des participants dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

DURÉE : 2 JOURS

I - Le langage des émotions

- a. Etats du moi et ses sous systèmes.
- b. Distinguer émotions, sensations et perceptions.
- c. Principes de l'analyse transactionnelle.
- d. Auto diagnostic et identification de sa carte des émotions.

II - La notion de communication émotionnelle

- a. Identifier les jeux de pouvoir et de manipulation.
- b. S'entraîner à gérer les émotions difficiles : les siennes et celles des autres.
- c. Comment faire ou recevoir une critique ou un compliment.
- d. S'affirmer et savoir dire NON.
- e. Apprendre à chasser le stress.

III - Savoir exprimer ses émotions avec efficacité

- a. Définir les différents sentiments positifs et négatifs.
- b. Distinguer Réflexion, émotions et besoins.
- c. Retour sur les différents niveaux d'expression.

IV - Les étapes émotionnelles du changement

- a. Savoir exprimer ses émotions dans une situation de changement.
- b. Différents niveaux déclenchant une émotion : les notions de déclencheurs.

V - Se développer grâce aux émotions, progresser et prendre du recul

- a. Identifier ses axes d'apprentissage.
- b. Modifier durablement son comportement en détectant tous les messages des émotions.
- c. Faire de ses émotions le moteur de sa réussite.



OBJECTIF

- Comprendre les origines et les mécanismes du stress,
- Utiliser des outils simples et efficaces pour gérer le stress,
- Développer sa propre stratégie de gestion du stress.
- Préserver équilibre, sérénité et énergie.

PRÉ-REQUIS

Implication des participants dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

DURÉE : 2 JOURS

Gestion de stress

I - Identifier les causes et les effets du stress

- a. Comprendre les origines et les mécanismes de base du stress.

II - Gagner du temps face au stress

- a. Définir ses objectifs et ses priorités.
- b. Déléguer.
- c. Savoir dire non.

III - Les actions faces au stress

- a. Pratiquer la respiration et la relaxation.
- b. Activer l'ancre positive.
- c. Prendre du recul.



OBJECTIF

- Approfondir la connaissance de soi-même pour se donner la possibilité d'aller de l'avant,
- Disposer d'outils pour mieux réguler sa communication et développer la confiance en soi.

PRÉ-REQUIS

Implication des participants dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

DURÉE : 2 JOURS

Développer la confiance en soi

I - S'approprier les mécanismes de l'estime de soi

- a. Définir estime de soi et confiance en soi.
- b. Faire le point pour soi-même.
- c. Cultiver son processus d'évolution personnelle.

II - Renforcer ses bases personnelles d'estime de soi

- a. S'impliquer dans la relation à soi-même.
- b. Développer une position juste par rapport aux autres.
- c. Renforcer son sentiment de sécurité intérieure.
- d. Découvrir son identité essentielle.

III - S'estimer pour développer sa confiance

- a. Reconnaître son importance et son unicité.
- b. Rester en accord avec ses motivations profondes et ses valeurs.
- c. Agir en réalisant ses buts et son projet de vie.



OBJECTIF

- Préparer et animer une réunion d'une manière efficace,
- Gérer les dynamiques de groupe,
- Maîtriser les techniques d'animation de réunion,
- Pratiquer l'écoute active et l'empathie,
- Prendre la parole en réunion en impliquant son auditoire.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Technique de conduite des réunions

I - Préparer une réunion

- a. Identifier les divers types de réunions.
- b. Programmer, planifier.
- c. Clarifier l'objectif, l'ordre du jour, les priorités.
- d. Choisir les participants, le lieu, le rapporteur.
- e. Gérer la logistique.
- f. Utiliser des supports visuels.

II - Communiquer en groupe

- a. Connaître les règles de base de la communication et de la dynamique de groupe.
- b. Gérer le positionnement.
- c. L'empathie.
- d. active.

III - Prendre la parole et conduire une réunion

- a. Coordonner la posture, le regard, la gestuelle.
- b. Harmoniser verbal et non verbal.
- c. Savoir s'affirmer.
- d. Utiliser la voix.
- e. Gérer le stress.

IV - Animer une réunion

- a. Réaliser les quatre phases de la réunion.
- b. Fonctions de l'animateur : faciliter, réguler, accompagner la production.
- c. Maîtriser les techniques d'animation.
- d. Gérer le temps.
- e. Résoudre les situations délicates.



- Gérer avec efficacité les conflits en fonction de leur typologie et de leurs causes fondamentales,
- Mettre en place une stratégie adaptée pour désamorcer le conflit,
- Communiquer et adapter son comportement suivant la nature du conflit.

PRÉ-REQUIS

Implication des participants dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices

DURÉE : 2 JOURS

I - Développer un style relationnel efficace en situation de tension

- Anticiper les réactions de ses interlocuteurs.
- Repérer ses points forts et ses comportements "à risque."
- Affronter efficacement les situations difficiles.

II - Détecter et gérer les comportements gênants

- Ceux qui fuient et se soumettent : l'adhésion de façade.
- Ceux qui attaquent ou exercent un chantage : comment désamorcer l'agressivité ?
- Ceux qui "sous-entendent" et manipulent : savoir éviter le piège de la "contre-manipulation."

III - Développer un langage "assertif" pour s'affirmer et gérer les situations de tension

- Oser demander et savoir dire non.
- Déjouer les tentatives de déstabilisation.
- Gérer les sous-entendus.
- Gérer les tensions.

IV - Transformer les critiques justifiées en informations utiles

- Transformer les critiques en pistes de progrès.
- Proposer et faire proposer des solutions.
- Mettre en évidence les conséquences positives d'une décision ou d'un changement pour faire adhérer.
- Exprimer de manière acceptable ce qui ne va pas.
- Ne pas laisser de contentieux s'accumuler : régler efficacement les problèmes.

V - Gérer les situations conflictuelles

- Identifier les causes "objectives", "politiques" et "psychologiques" d'un conflit.
- Adapter sa communication en fonction des interlocuteurs.
- Faire passer des messages en toute sécurité.
- Oser montrer et exprimer ses sentiments.
- Piloter la désescalade et sortir des conflits.



OBJECTIF

- Tenir compte des émotions dans les relations professionnelles,
- Développer son ouverture émotionnelle,
- Appliquer un programme personnalisé pour gérer ses émotions.

PRÉ-REQUIS

Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management.

DURÉE : 2 JOURS

Développer son Intelligence émotionnelle

I - Mieux se connaître par rapport aux émotions

- a. Comprendre les compétences de l'intelligence émotionnelle.
- b. Mesurer son quotient émotionnel avec un autodiagnostic.
- c. Repérer les risques et les effets d'une gestion inefficace des émotions.

II - Comprendre le fonctionnement des émotions

- a. Les différentes émotions : Primaires, secondaires et arrière-plan.
- b. Les mécanismes émotionnels principaux : du déclencheur aux comportements d'adaptation.
- c. L'impact des émotions sur la perception, le comportement et les relations.

III - Développer sa conscience émotionnelle

- a. Sentir, explorer ses émotions.
- b. Identifier les dysfonctionnements émotionnels appris et les émotions plus appropriées.
- c. L'impact des émotions non gérées.

IV - Gérer ses émotions

- a. Exprimer et partager son ressenti émotionnel.
- b. Dépasser ses peurs irrationnelles.
- c. Gérer ses émotions dans les relations tendues.
- d. Gérer ses émotions d'arrière-plan.



OBJECTIF

- Créer un nouveau rapport avec le temps,
- Intégrer et comprendre le travail de chacun,
- Éviter la dispersion et les dérangements multiples,
- Recourir efficacement à la délégation pour gagner en temps et en efficacité.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Gestion efficace du temps et des priorités

I - Les règles de base de la gestion du temps

- a. Les fonctions du manager.
- b. Le comportement face au temps.
- c. Les règles fondamentales de gestion du temps.

II - Gérer efficacement son temps

- a. Fixer ses objectifs et identifier ses priorités.
- b. Planifier avec flexibilité.
- c. Contrôler les sources de dérangement.
- d. Déléguer efficacement.
- e. Animer des réunions efficacement.
- f. Gérer son stress et celui des autres.
- g. Outils de la gestion efficace du temps : les checks-lists, les plannings, l'informatique, etc.)

III - Gérer efficacement le temps de son équipe

- a. Organiser le temps de son équipe.
- b. Elaborer les " chartes de discipline ."
- c. Améliorer la productivité de l'équipe.

IV - Évaluation individuelle

- a. Grille d'évaluation individuelle.
- b. Diagnostiquer ses forces et ses faiblesses.
- c. Connaître son rythme.
- d. Diagnostiquer son niveau d'énergie.
- e. Plan d'actions individuel.



- Maîtriser les divers facteurs physiques qui conditionnent une prise de parole efficace,
- Connaître tous les éléments à préparer pour réussir vos interventions,
- Etre plus efficace dans ses réunions, maîtriser les outils et les techniques d'animation,
- Apprendre à gérer les conflits et les situations délicates.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

I - Préparer efficacement son intervention orale

- a. Déterminer quel est l'objectif principal et identifier le message essentiel.
- b. Choisir le meilleur angle.
- c. Hiérarchiser l'information pour la dynamiser.
- d. Se rapprocher de son auditoire.

II - Les facteurs physiques à maîtriser

- a. Savoir gérer son stress et se détendre en milieu professionnel.
- b. Se préparer physiquement à la prise de parole.
- c. Maîtriser votre voix et votre respiration lors de la prise de parole.
- d. Utiliser efficacement la communication verbale et non-verbale.

III - Réussir vos interventions

- a. Comment préparer le contenu de votre intervention ?
- b. Se préparer personnellement : savoir se mettre en scène.
- c. Peur des autres: maîtriser son trac devant un auditoire et se familiariser avec la salle
- d. Faire face aux situations stressantes.



- Prendre de connaissance de l'intérêt du Mind Mapping,
- Capturer structurer et Organiser ses idées,
- Communiquer plus efficacement,
- Utiliser des techniques visuelles pour gérer la complexité.

PRÉ-REQUIS

Implication des participants dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

DURÉE : 2 JOURS

I - Fondamentaux du Mind Mapping

- a. Rappeler aux participants le fonctionnement du cerveau.
- b. Expliquer la relation entre le cortex droit et cortex gauche du cerveau.

II - Pouvoir visuel Innovation créativité

- a. Expliquer le pouvoir visuel.
- b. Présenter le processus d'innovation et de créativité.

III - Construction d'une carte mentale

- a. Définir et présenter la carte mentale (Mind Map).
- b. Présenter les types d'utilisation.
- c. Présenter la démarche de construction.

IV - Cas pratiques d'utilisation de Mind Mapping

- a. Structurer ses idées.
- b. Gérer des priorités.
- c. Animer une réunion.
- d. Communiquer avec l'équipe.
- e. Prendre des notes et capturer des idées.
- f. Gérer une décision.
- g. Mobiliser sa mémoire sans effort.



OBJECTIF

- Entrer en relation avec autrui de manière pertinente,
- S'adapter à chaque interlocuteur,
- Ajuster sa communication verbale et non verbale.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

I - "La synchronisation non verbale" pour établir une relation juste

- a. Entrer en contact avec l'autre.
- b. Établir dès les premiers instants les conditions de succès de la relation.

II - "La calibration" pour capter les ressentis émotionnels

- a. Être attentif à son interlocuteur.
- b. Observer les réactions émotionnelles de l'autre.

III - " V.A.K.O." pour s'adapter au style de l'autre

- a. Détecter les registres de communication préférés.
- b. S'adapter pour communiquer avec la même tonalité.

IV - "L'écoute active" pour ajuster sa communication

- a. "Capter" et prendre en compte le rythme de la communication.
- b. Communiquer en harmonie.



OBJECTIF

- Développer son efficacité dans l'argumentation, le questionnement et la persuasion,
- Surmonter son trac,
- Planifier une présentation, développer une image positive, présenter les idées avec clarté et conviction.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Prise de parole en public

I - Les facteurs physiques à maîtriser pour mieux s'exprimer en public

- a. Savoir gérer son stress et se détendre en milieu professionnel.
- b. Se préparer physiquement à la prise de parole.
- c. Définition d'une routine personnalisée de relaxation.
- d. Maîtriser votre voix et votre respiration lors de la prise de parole.
- e. Éléments clés d'une communication verbale réussie.
- f. Utiliser efficacement la communication verbale et non-verbale.

II - Réussir ses interventions orales

- a. Comment planifier une présentation et préparer le contenu de son intervention.
- b. Se préparer personnellement : savoir se mettre en scène et présenter ses idées avec clarté et conviction.
- c. Développer son écoute active pour entendre, se faire entendre et s'entendre soi-même.
- d. Peur des autres : maîtriser son trac devant un auditoire.

III - Faire face au stress devant un auditoire

- a. Comment gérer les problèmes imprévus.
- b. Savoir traiter efficacement l'opposition et l'adhésion.
- c. Bilans personnalisés : construire des transformations conséquentes et durables.

IV - Manager son image professionnelle lors de la prise de parole en public

- a. L'importance de valoriser son image.
- b. Comment analyser vos attitudes.



OBJECTIF

- S'approprier la démarche et les outils de base du « manager coach »,
- Comprendre l'intérêt pour un manager d'adopter une posture et une pratique de coach,
- Adopter une posture de coach dans son management,
- Coacher ses équipes sur la voie de la performance.

PRÉ-REQUIS

Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management.

DURÉE : 2 JOURS

Adopter la posture de coach

I - Prendre conscience des spécificités de la posture de manager coach

- a. Définir les qualités d'un bon manager coach.
- b. Positionner le coaching parmi les différents actes de management.
- c. Définir quand adopter une posture de coach : intervenir à bon escient, quand coacher et quand ne pas coacher.
- d. Utiliser la grille de lecture du management situationnel.

II - Adopter les méthodes et les outils du coaching

- a. Découvrir les caractéristiques d'une relation de coaching.
- b. Mettre en place le contrat de coaching : objectifs et cadre de l'intervention.
- c. Connaître les pièges à éviter.
- d. Comprendre les jeux psychologiques et savoir les gérer.
- e. Intégrer la dimension émotionnelle dans le processus de coaching.
- f. Aider le collaborateur à dépasser ses freins personnels.

III - Conduire un entretien de coaching

- a. Mettre en place l'alliance avec le collaborateur.
- b. Explorer la situation-problème.
- c. Maîtriser les outils du manager coach : questionnement en rebond, feedback, recadrages de contexte et de sens.
- d. Développer une lecture systémique des situations de coaching.



OBJECTIF

- Développer une posture de Coach ou de Manager Coach,
- Développer votre capacité à prendre du recul,
- Développer la performance personnelle et managériale,
- Son aptitude à créer et maintenir des relations hiérarchiques efficaces,
- Développer une approche systémique pour élargir sa réflexion et son environnement.

PRÉ-REQUIS

Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management.

DURÉE : 2 JOURS

Développez votre posture en matière coaching

I - Etablir un contrat relationnel et poser le cadre

- a. Mettre les conditions nécessaires pour la réussite de la formation (protections, permissions et puissance).
- b. Vérifier et valider les attentes et motivations.
- c. Ethique et déontologie.

II - Coaching, outils et techniques

- a. Coaching individuel.
- b. Coaching d'équipe.
- c. Coaching de structure.

III - Coaching et leadership

- a. Leadership relationnel.
- b. Leadership situationnel.
- c. Identités du responsable et leadership.
- d. Restitution et Intégration.



OBJECTIF

- Impliquer et faire adhérer vos équipes par vos missions sans autorité hiérarchique,
- Poser un cadre stimulant avec des techniques participatives pour générer une organisation apprenante centrée sur un objectif commun.

PRÉ-REQUIS

Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management.

DURÉE : 2 JOURS

Vers un leadership d'influence

I - Les croyances dans le processus d'influence

- a. Identifier les systèmes de croyances qui régissent les comportements.
- b. Systèmes de valeurs et représentations du monde.

II - Pouvoir, autorité, charisme, potentiel d'influence

- a. La définition du pouvoir d'Influence.
- b. Les types de pouvoir.
- c. Le système d'influence.
- d. Les piliers du charisme managérial.
- e. L'empathie et sa puissance.

III - Communiquer au-delà de la parole

- a. Connaître l'impact des différents facteurs de la communication.
- b. Pratiquer l'art de l'écoute.
- c. Différents types de questionnements.

IV - Créer le rapport avec son équipe et instaurer la confiance

V - Influencer sans forcer

- a. Transformer son pouvoir en autorité naturelle.
- b. Influencer, c'est un art.
- c. Persuader.
- d. Gérer ses doutes.

VI - Savoir adapter son registre managérial

- a. 5 modes de management.
- b. Analyse de son propre style.



OBJECTIF

- Travailler sur les défis auxquels vous êtes confrontés au quotidien et sur lesquels vous pouvez agir,
- Découvrir des postures mentales et des compétences qui vous aideront à naviguer plus sereinement durant les périodes de pression,
- Vous aider à comprendre comment vous pouvez vous engager et influencer positivement vos équipes et les gens autour de vous en trouvant des solutions constructives.

PRÉ-REQUIS

Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management.

DURÉE : 2 JOURS

Managing in challenging time

I - Posture mentale de Victime vs Responsable

- a. Identifier des approches personnelles pour identifier les situations perturbantes.
- b. Ancrer les principaux comportements qui favorisent une possibilité de changement.
- c. Découvrir en quoi un problème individuel impacte le collectif et, quelle est la part de ma responsabilité.
- d. Aider « les autres » à modifier leurs comportements de « victime » pour être des acteurs plus engagés.
- e. Formaliser les points clés que j'ai appris et ce que je suis prêt à expérimenter.

II - La communication authentique

- a. Comment créer de la valeur dans mon équipe sans sacrifier mes valeurs, en étant authentique (honnêteté /respect)?
- b. Comment je fonctionne et comment je pourrais être plus efficace.
- c. Comment fonctionne mon équipe et comment je pourrais la manager pour qu'elle soit plus efficace.
- d. Comment créer les conditions pour apprendre des autres d'une manière positive.
- e. Les points clés que j'ai appris, que je dois mettre en place dans mon équipe et pour lesquels je suis motivé, afin d'améliorer la situation perturbantes que je vis aujourd'hui.

III - Atelier

- a. Aider et s'entraîner sur des cas concrets pour se concentrer sur ce qui est dans son contrôle et prendre la responsabilité de trouver des solutions.
- b. L'Utiliser les valeurs comme guide pour traiter des situations stimulantes.
- c. Continuer de pratiquer sur la contestation et les conversations difficiles.



- Comprendre les comportements humains face au changement et les clés pour aider les personnes à mieux l'accepter,
- Savoir quels leviers utiliser pour aider son équipe à passer le changement plus facilement,
- Anticiper les risques liés à la conduite du changement.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS**I - Analyser le contexte du projet de changement d'organisation**

- a. Identifier les décideurs.
- b. Cerner la problématique à l'origine du projet de transformation.
- c. Définir les contributions de chacun dans le projet.
- d. Définir le rôle du manager leader comme garant du succès du projet.

II - Le changement

- a. Connaître les différents types de comportements face au changement.
- b. Comprendre les mécanismes à l'origine des comportements humains.
- c. Identifier les étapes du changement et leur impact sur les collaborateurs concernés.
- d. Anticiper les impacts sur les comportements et la motivation.

III - Communiquer autour du changement

- a. Faire partager le changement et le rendre attractif pour tous.
- b. Conduire une réunion pour faire adhérer au changement.

IV - Donner du sens et motiver au changement

- a. Utiliser le changement comme facteur de progrès.
- b. Clarifier les objectifs du changement.
- c. Savoir déclencher le changement et motiver autour du changement.

V - Accompagner le changement

- a. L'anticipation et la planification du changement par le management.
- b. Bien cerner le projet de changement afin de mieux l'accompagner.
- c. Identifier les étapes-clés de la conduite de changement : de l'appropriation au pilotage.

VI - Identifier les risques et les anticiper

OBJECTIF

- Sortir des limitations, points de vue et croyances personnelles,
- Découvrir son potentiel par des créations individuelles et collectives,
- Connaître les étapes du processus créatif,
- Animer une séance dynamique de créativité,
- Pratiquer la créativité au quotidien.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Développer son potentiel et sa créativité

I - Gagner du temps dans la rédaction

- a. Écrire : pourquoi, quand, pour dire quoi ?
- b. Préparer son écrit, c'est faciliter sa rédaction.
- c. Découvrir les 5 séquences de l'écrit : l'approche CODER.
- d. Feuille d'analyse.

II - Sortir de son cadre de référence

- a. Déverrouiller ses habitudes, se créer de nouveaux automatismes.
- b. Dépasser ses freins et limitations issus de nos modes de fonctionnement internes et de nos expériences.
- c. Choisir et agir différemment.

III - Libérer son potentiel créatif

- a. Développer la conscience de l'être et du faire.
- b. Inhiber toute forme de jugement.
- c. Adopter un point de vue innovant.
- d. Développer sa pensée latérale..

IV - Découvrir le processus créatif

- a. Bien définir le point de départ.
- b. Créer avec l'hémisphère droit.
- c. Concrétiser avec l'hémisphère gauche.
- d. Valoriser le résultat recherché..

V - S'approprier la boîte à outils créative

- a. Les techniques de divergence : le brainstorming, le brainwriting, les souhaits, l'inversion.
- b. Le concassage ou SCAMPER, l'analogie, la métaphore, le dessin.
- c. Les outils de convergence : la sélection des idées. Trier et évaluer les idées, garder l'objectif en tête, oser.
- d. La palette de matériaux originaux.

VI - Animer une séance créative

- a. Adopter la bonne posture d'animation.
- b. Captiver tout type de profil pour tirer le meilleur de chacun.
- c. Remporter l'adhésion collective.

VII - Développer la créativité au quotidien

- a. Ancrer de nouveaux réflexes pour développer sa pensée latérale.
- b. Jouer avec la créativité.
- c. Se créer des ressources créatives.



- Acquérir des outils et méthodes pour mieux assumer la délégation au quotidien,
- Développer un savoir-faire et un savoir-être pour réussir les délégations, dans un esprit « gagnant-gagnant ».

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

I - Quels sont les fondamentaux d'une délégation efficace ?

- Les règles d'or d'une délégation réussie.
- Les freins à anticiper de la part de la personne qui reçoit la délégation.
- Les leviers de motivation : savoir les détecter et accompagner la délégation en fonction.
- La méthode fondamentale de délégation.

II - Sur quelles méthodologies se baser ?

- Déléguer en fonction de la maturité de l'interlocuteur : méthode " leadership situationnel ".
- Fixer un cadre de délégation.
- Plan de délégation : les 9 étapes de validation.

III - Comment communiquer pour susciter l'envie lors d'une délégation ?

- L'effet pygmalion : principe et applications.
- Les filtres de la communication.
- Les clés de la communication persuasive.
- Les attitudes de PORTER.

IV - Comment contrôler en gardant la confiance ?

- Le circuit de contrôle de la délégation.
- Les 3 étapes du bilan de délégation.
- Atelier de travail individuel pour préparer le suivi.

V - Comportements adopter lors d'une délégation qui ne fonctionne pas ?

- Activer son " intelligence émotionnelle "
- Le D.E.P.A pour affirmer son discours.
- Le paradoxe d'Abilène. Oser dire NON.
- Mises en situation et jeux de rôles.

VI - Quel plan d'action mettre en place maintenant ?

- Les 7 points du plan de progrès.



OBJECTIF

- Développer les compétences relationnelles des participants en leur apprenant à mieux comprendre leur propre personnalité et celles des autres.
- Améliorer la communication interpersonnelle,
- Renforcer la confiance en soi et en l'autre,
- Mieux gérer les conflits,
- Créer des relations positives et durables,
- Favoriser la collaboration
- Coopération au sein d'une équipe.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Le développement des compétences relationnelles

I – La découverte de la personnalité :

- a. Introduction au modèle ComColors
- b. Comprendre les différents types de personnalités et leurs caractéristiques
- c. Identifier sa propre personnalité ComColors

II – L'interaction avec l'autre :

- a. Comprendre les autres types de personnalités et leurs caractéristiques
- b. Apprendre à communiquer efficacement avec chaque type de personnalité
- c. Pratiquer la communication interpersonnelle en utilisant le modèle ComColors

III – Adapter le modèle ComColors aux situations difficiles :

- a. Gérer les conflits et les situations difficiles en utilisant le modèle ComColors
- b. Améliorer les relations interpersonnelles en utilisant le modèle ComColors
- c. Plan d'action pour utiliser le modèle ComColors dans la vie professionnelle et personnelle.



OBJECTIF

- Comprendre l'importance de définir des objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, pertinents et temporels (SMART)
- Identifier leurs objectifs spécifiques et à élaborer un plan d'action pour les atteindre.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Maximiser votre potentiel grâce à la définition d'objectifs précis

I – Les éléments clés d'un objectif précis :

- a. Importance de la définition d'objectifs précis
- b. Les éléments clés d'un objectif précis :
- c. Spécifique et mesurable
- d. Atteignable et réaliste
- e. Pertinent et aligné sur les objectifs de l'entreprise
- f. Temporel et limité dans le temps

II – La définition des objectifs précis :

- a. Les étapes de définition des objectifs :
- b. Les erreurs courantes à éviter
- c. La mise en situation



OBJECTIF

- Mieux comprendre l'efficacité et l'efficacité,
- Analyser leur temps de travail,
- Découvrir des outils pour optimiser leur temps et d'acquérir des bonnes pratiques pour améliorer leur efficacité personnelle.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Accroître l'efficacité et la performance avec l'efficacité et l'efficacité personnelle

I – Comprendre l'efficacité et l'efficacité

- a. Définitions des notions
- b. L'importance des notions

II – L'optimisation du temps

- a. L'analyse du temps :
 - Les différentes tâches à effectuer, les priorités, les interruptions,
 - Les outils d'optimisation :
- b. La planification, les méthodes de travail, les outils technologiques,

III – Le team-building

- a. Activités pour mieux comprendre les personnalités, les forces et les faiblesses de chaque membre de l'équipe
- b. Activités pour aider les membres de l'équipe à résoudre les conflits de manière constructive
- c. La notion de team-building
- d.  tude de cas sur une équipe performante et ses pratiques
- e. Discussions sur les leçons apprises et leur application à l'équipe
- f. Présentation d'outils pour la planification et le suivi des tâches et des projets en équipe
- g.  valuation et suivi pour mesurer les progrès et identifier les domaines d'amélioration



OBJECTIF

- Développer les compétences nécessaires pour travailler de manière efficace en équipe et pour diriger une équipe avec succès.
- Le renforcement de la communication,
- La prise de décision,
- La gestion du temps, de la résolution de conflits,
- La gestion du stress et du développement personnel.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 1 JOUR

Le Leadership du group

I – Les compétences nécessaires au leadership du groupe

- a. Activités de renforcement d'équipe personnalisées pour développer le leadership, le travail d'équipe, la communication et la prise de décision
- b. Étude de cas sur le leadership de groupe réussi
- c. Discussion sur les techniques de communication efficaces pour le leadership de groupe
- d. Outils pour la planification et le suivi des tâches et des projets

II – Les compétences nécessaires au leadership du groupe

- a. Discussion sur la gestion émotionnelle, la gestion du stress et la gestion des relations interpersonnelles pour un leadership de groupe efficace
- b. Activités de renforcement d'équipe personnalisées pour améliorer l'efficacité et l'efficience personnelles
- c. Étude de cas sur la gestion efficace du temps pour le leadership de groupe
- d. Discussion sur la prise de décision en groupe et la gestion des conflits



OBJECTIF

- Développer une compréhension approfondie de la gestion émotionnelle, du stress et des conflits.
- Développer les stratégies de prise de décision
- Développer la résilience personnelle et la capacité à s'adapter aux changements de manière productive.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Développer votre résilience face au changement et à l'adversité

I – Faire face à la résistance au changement

- a. Les défis liés au changement et à l'adversité
- b. Les compétences clés pour faire face au changement et à l'adversité
- c. L'efficacité de la communication
- d. Exercices pratiques pour améliorer les compétences en communication et en résolution de conflits

II – Prise de décision de changement

- a. Gestion du stress et des émotions
- b. Techniques de prise de décision en situation de changement et d'adversité
- c. Activités de développement personnel pour renforcer la résilience et l'adaptabilité
- d. Exercices pratiques pour améliorer les compétences en gestion du stress et en prise de décision



OBJECTIF

- Comprendre les principes de base de l'hypnose
- Apprendre à induire un état hypnotique chez une personne
- Acquérir des compétences en communication et en relation d'aide
- Développer une meilleure compréhension de soi et de la façon dont les processus mentaux et émotionnels

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

I – Introduction à l'hypnose et ses principes de base

- a. Définition de l'hypnose et ses différentes approches
- b. Les fondements de l'hypnose, la transe et la suggestibilité
- c. L'état hypnotique, comment l'induire et comment en sortir
- d. Les risques et les limites de l'hypnose en entreprise

II – Techniques d'hypnose pour améliorer les performances des employés

- a. L'hypnose pour la motivation, la confiance en soi et la gestion du stress
- b. L'hypnose pour la créativité, l'imagination et la résolution de problèmes
- c. L'hypnose pour la communication interpersonnelle et la cohésion d'équipe

III – Applications de l'hypnose en entreprise

- a. L'hypnose pour la gestion de la douleur, la récupération après une blessure ou une opération
- b. L'hypnose pour la gestion des addictions et des comportements compulsifs chez les employés
- c. L'hypnose pour la gestion des phobies, des peurs et des troubles anxieux chez les employés

IV – Mise en pratique de l'hypnose en entreprise

- a. Exercices pratiques d'induction et de suggestion hypnotique
- b. Études de cas et discussions de groupe
- c. Comment adapter les techniques d'hypnose aux besoins de l'entreprise et de ses employés
- d. Comment établir une pratique professionnelle en tant que praticien en hypnose en entreprise



OBJECTIF

- Renforcer la cohésion de l'équipe,
- Promouvoir la communication ouverte et honnête,
- Encourager la créativité et l'innovation,
- Résoudre les conflits de manière constructive,
- Renforcer la confiance et la coopération entre les membres de l'équipe.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Améliorer la cohésion d'équipe grâce à un team-building

I – La dynamique d'équipe :

- a. Ice-breaker pour briser la glace et encourager l'interaction entre les participants
- b. Le rôle de la communication
- c. Les meilleures pratiques de la résolution des conflits

II – Le team-building

- a. Activités pour mieux comprendre les personnalités, les forces et les faiblesses de chaque membre de l'équipe
- b. Activités pour aider les membres de l'équipe à résoudre les conflits de manière constructive
- c. La notion de team-building
- d. Étude de cas sur une équipe performante et ses pratiques
- e. Discussions sur les leçons apprises et leur application à l'équipe
- f. Présentation d'outils pour la planification et le suivi des tâches et des projets en équipe
- g. Évaluation et suivi pour mesurer les progrès et identifier les domaines d'amélioration



OBJECTIF

- Comprendre la puissance du subconscient
- Apprendre à utiliser des techniques de visualisation créatrice et d'auto-hypnose pour libérer le potentiel subconscient
- Maîtriser les techniques de libération de la puissance du subconscient
- Transformer les croyances limitantes en croyances positives.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Libérer la puissance du subconscient

I – La puissance du subconscient

- a. Les bases du subconscient et son rôle dans notre vie
- b. Les croyances limitantes et comment elles affectent notre vie
- c. Les techniques pour accéder à notre subconscient et le reprogrammer pour un changement positif

II – Techniques de visualisation pour accéder au subconscient

- a. Les principes de base de la visualisation créatrice
- b. Les techniques pour visualiser des objectifs et des résultats positifs
- c. Comment utiliser la visualisation pour libérer les blocages subconscients

III – Techniques d'auto-hypnose pour libérer la puissance du subconscient

- a. Les principes de base de l'auto-hypnose
- b. Les techniques pour induire un état de transe hypnotique chez soi
- c. Comment utiliser l'auto-hypnose pour reprogrammer le subconscient et transformer les croyances limitantes en croyances positives

IV – Mise en pratique des techniques de libération de la puissance du subconscient

- a. Exercices pratiques d'auto-hypnose et de visualisation créatrice
- b. Études de cas et discussions de groupe
- c. Comment adapter les techniques pour les utiliser dans sa vie professionnelle et personnelle



OBJECTIF

- Comprendre les différentes sources d'énergie disponibles pour le corps humain et comment les recharger efficacement
- Apprendre à identifier les facteurs qui peuvent impacter la performance humaine et comment les gérer
- Acquérir des compétences et des pratiques pour optimiser la gestion de son énergie personnelle
- Découvrir des outils pour mieux gérer le stress et les interruptions dans sa vie professionnelle et personnelle
- Adopter de bonnes habitudes au quotidien pour maintenir une performance optimale sur le long terme.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Gérer son énergie personnelle pour une performance durable

I – Les fondamentaux de la gestion de l'énergie personnelle

- a. Le concept de Performance Humaine et de la Gestion de l'Energie Personnelle
- b. L'importance de la gestion de l'énergie personnelle
- c. Les différentes sources d'énergie
- d. Comprendre comment l'énergie circule dans le corps
- e. Les différentes manières de recharger ses batteries

II – Les facteurs qui impactent la performance humaine

- a. Les facteurs physiologiques
- b. Les facteurs psychologiques
- c. Les facteurs environnementaux

III – Les clés pour optimiser sa performance humaine

- a. La gestion du temps
- b. L'alimentation et l'hydratation
- c. Le sommeil et la récupération
- d. La pratique régulière d'une activité physique adaptée

IV – Les outils pour mieux gérer son énergie personnelle

- a. La respiration
- b. La méditation
- c. La visualisation
- d. La gestion du stress

V – Les bonnes pratiques à adopter au quotidien

- a. Les routines matinales et du soir
- b. La gestion des interruptions
- c. Les pauses régulières



OBJECTIF

- Comprendre les principes fondamentaux de la méditation
- Découvrir les bénéfices de la méditation pour la santé mentale et physique
- Apprendre les techniques de méditation
- Intégrer la méditation dans leur quotidien professionnel
- Créer un environnement de travail propice à la méditation

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

La méditation au travail

I – Les bases de la méditation

- a. Présentation du concept de la méditation et de ses bienfaits
- b. Pourquoi la méditation peut être utile en milieu professionnel
- c. Les différents types de méditation
- d. Comprendre les bases de la méditation : posture, respiration, concentration
- e. Les obstacles à la méditation et comment les surmonter

II – Les bienfaits de la méditation au travail

- a. La gestion du stress et de l'anxiété
- b. L'amélioration de la concentration et de la productivité
- c. Le renforcement de l'empathie et de la communication interpersonnelle
- d. La réduction de l'épuisement professionnel (burnout)

III – Les techniques de méditation adaptées au milieu professionnel

- a. La méditation assise
- b. La méditation en mouvement
- c. La méditation de pleine conscience
- d. La méditation guidée

IV – Les bonnes pratiques pour intégrer la méditation dans son environnement de travail

- a. Comment trouver le temps et l'espace pour méditer
- b. Comment impliquer ses collègues et son management
- c. Comment maintenir une pratique régulière et durable



OBJECTIF

- Comprendre le concept de la gratitude et son impact sur le bien-être émotionnel
- Apprendre les différentes façons de pratiquer la gratitude
- Comprendre les avantages de la pratique régulière de la gratitude
- Intégrer la pratique de la gratitude dans la vie quotidienne

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Pratique de l'appréciation et la gratitude pour améliorer le bien-être émotionnel

I – Concept d'appréciation et de gratitude

- a. Les avantages de la pratique de l'appréciation et de la gratitude
- b. Comment intégrer l'appréciation et la gratitude dans notre vie quotidienne

II – Pratique de l'appréciation

- a. Comment identifier les choses positives dans notre vie
- b. Techniques pour se concentrer sur les éléments positifs de la vie
- c. Comment utiliser l'appréciation pour améliorer notre bien-être émotionnel

III – Pratique de la gratitude

- a. Comment exprimer notre gratitude envers les autres
- b. Comment exprimer notre gratitude envers nous-mêmes
- c. Comment utiliser la gratitude pour améliorer nos relations

IV – Intégration de l'appréciation et de la gratitude dans notre vie quotidienne

- a. Comment intégrer l'appréciation et la gratitude dans notre vie quotidienne
- b. Techniques pour maintenir la pratique de l'appréciation et de la gratitude
- c. Comment utiliser l'appréciation et la gratitude pour atteindre nos objectifs



OBJECTIF

- Comprendre les concepts de la confiance en soi et de l'estime de soi
- Identifier les croyances limitantes, les pensées négatives, les expériences passées et les influences sociales qui peuvent affecter leur confiance en soi et leur estime de soi
- Développer les techniques de l'amélioration de la confiance et de l'estime

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Développer sa confiance en soi et son estime de soi

I – Comprendre la confiance en soi et l'estime de soi

- a. Qu'est-ce que la confiance en soi et l'estime de soi
- b. Les différences entre la confiance en soi et l'estime de soi
- c. Les facteurs qui influencent la confiance en soi et l'estime de soi

II – Identifier les blocages et les freins à la confiance en soi et l'estime de soi

- a. Les croyances limitantes et les pensées négatives
- b. Les expériences passées qui ont affecté la confiance en soi et l'estime de soi
- c. Les influences sociales qui peuvent affecter la confiance en soi et l'estime de soi

III – Développer la confiance en soi

- a. Les techniques pour développer la confiance en soi, telles que la visualisation, la prise de risques calculée, la communication assertive, etc.
- b. Comment renforcer son image de soi et sa perception de ses compétences
- c. Comment augmenter sa confiance en soi face à l'adversité

IV – Développer une bonne estime de soi

- a. Les techniques pour améliorer l'estime de soi, telles que la reconnaissance de ses succès, l'affirmation de soi, l'acceptation de ses imperfections, etc.
- b. Comment renforcer sa valeur personnelle et son identité
- c. Comment augmenter l'estime de soi face à la critique

V – Mettre en pratique la confiance en soi et l'estime de soi

- a. Comment intégrer la confiance en soi et l'estime de soi dans sa vie quotidienne
- b. Comment maintenir la confiance en soi et l'estime de soi sur le long terme
- c. Comment utiliser la confiance en soi et l'estime de soi pour atteindre ses objectifs personnels et professionnels



- Comprendre l'importance de la discipline et de la rigueur dans la vie personnelle et professionnelle
- Acquérir des compétences et des techniques pour maintenir leur discipline et leur rigueur
- Améliorer la performance, et de mieux gérer le temps et les ressources

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 1 JOUR

I – Les concepts de la discipline et de la rigueur

- Les définitions de la discipline et de la rigueur
- Les avantages de la discipline et de la rigueur dans la vie professionnelle et personnelle
- Les conséquences de l'absence de discipline et de rigueur

II – Développer la discipline et la rigueur

- Les stratégies pour développer la discipline et la rigueur
- Les techniques pour maintenir la discipline et la rigueur
- Comment dépasser les obstacles à la discipline et à la rigueur

III – La discipline et la rigueur dans le travail

- L'importance de la discipline et de la rigueur dans le travail
- Les habitudes de travail pour maintenir la discipline et la rigueur
- Les erreurs courantes qui peuvent être évitées grâce à la discipline et à la rigueur

IV – La discipline et la rigueur dans la vie personnelle

- Comment appliquer la discipline et la rigueur dans la vie personnelle
- Les avantages de la discipline et de la rigueur pour la santé et le bien-être
- Les techniques pour maintenir la discipline et la rigueur dans la vie personnelle

V – La discipline et la rigueur dans les projets et les objectifs

- Comment utiliser la discipline et la rigueur pour atteindre les objectifs
- Les stratégies pour maintenir la discipline et la rigueur dans les projets à long terme
- Comment évaluer la discipline et la rigueur pour améliorer les performances



OBJECTIF

- Comprendre les principes de base de la Loi de l'Attraction et son fonctionnement.
- Apprendre à utiliser la Loi de l'Attraction dans sa vie quotidienne pour attirer les résultats désirés.
- Découvrir les différentes techniques de la Loi de l'Attraction, notamment la visualisation et les affirmations, et savoir les appliquer efficacement.
- Apprendre à identifier sa passion et à aligner ses actions sur celle-ci pour atteindre le succès.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

La maîtrise de la Loi de l'Attraction pour l'atteinte des objectifs

I - Les bases de la Loi de l'Attraction

- a. Définition et historique de la Loi de l'Attraction
- b. Les principes de base de la Loi de l'Attraction
- c. Utiliser la Loi de l'Attraction dans la vie quotidienne
- d. Les obstacles à la pratique de la Loi de l'Attraction
- e. Les avantages de la pratique de la Loi de l'Attraction

II - Les techniques de la Loi de l'Attraction

- a. Les techniques de visualisation pour manifester ses désirs
- b. Comment utiliser la visualisation pour augmenter sa confiance en soi
- c. Les affirmations pour changer ses croyances limitantes
- d. Comment formuler des affirmations positives et efficaces

III - La passion comme vecteur d'action

- a. Définition de la passion
- b. Les avantages de l'utilisation de la passion comme vecteur d'action
- c. Identifier sa passion
- d. Les obstacles à la découverte de sa passion

IV - Les actions alignées et la gratitude

- a. Agir en cohérence avec ses désirs et ses valeurs
- b. Cultiver la gratitude pour renforcer la pratique de la Loi de l'Attraction
- c. Les avantages de la pratique de la gratitude



Effacité personnel, communication

Réussir son accueil physique	P. 91
Accueil téléphonique	P. 92
Effacité professionnelle de l'assistante	P. 93
Techniques de communication	P. 94
Ecrits professionnels	P. 95
Mieux communiquer dans un milieu multiculturel	P. 96
Communication positive et constructive	P. 97
Communication interpersonnelle	P. 98
Communiquer avec la PNL	P. 99
Communication orale et écrite	P. 100
Rédaction administrative	P. 101
Savoir mieux communiquer	P. 102
Communiquer hors mail	P. 103
Maîtriser les outils d'une communication interne	P. 104
Cycle de formation de l'assistante	P. 105



OBJECTIF

Acquérir les outils et techniques pour réussir l'accueil face à face et le gérer de manière professionnelle.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Réussir son accueil physique

I - Sensibilisation à l'importance de l'accueil face à face dans une entreprise

- a. Importance de l'accueil face à face.
- b. Contraintes spécifiques à l'accueil en face à face.
- c. Exigences du visiteur par rapport à l'accueil téléphonique.

II -Étapes d'un accueil face à face

- a. Développer une écoute active de son interlocuteur.
- b. Poser les bonnes questions pour identifier les besoins de son interlocuteur.
- c. Garder la bonne distance avec son interlocuteur.
- d. Conclure en orientant son interlocuteur.

III - Gestion des cas « difficiles »

- a. L'interlocuteur mécontent.
- b. L'interlocuteur VIP.



OBJECTIF

- Maîtriser l'accueil des appels reçus en vue d'une réorientation vers d'autres services/interlocuteurs,
- Accueillir tous les appels dans le respect de l'image de l'entreprise,
- Comprendre rapidement la demande et en déduire la bonne orientation.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Accueil téléphonique

I - Accueil et image

- a. L'image voulue et l'image perçue.
- b. Les vecteurs d'image.
- c. Le bon accueil.

II - Le téléphone

- a. La technologie téléphone.
- b. Les différents types de systèmes.

III - Les spécificités de la communication par téléphone

- a. L'articulation.
- b. La formulation.
- c. La mise en attente.
- d. Le transfert.
- e. La prise de message.

IV - Le traitement de l'appel

- a. Le plan de l'appel.
- b. Les objectifs de la présentation.
- c. Le principe de la découverte.
- d. Les différents types de questions.
- e. L'apport de solution.
- f. La conclusion.

V - Les niveaux d'intervention du formateur

- a. Conception et préparation de l'action de formation.
- b. Face à face pédagogique.
- c. Evaluation de la formation.



OBJECTIF

- Mieux fonctionner en binôme avec son manager,
- Instaurer un mode d'organisation à forte valeur ajoutée,
- Prendre de la hauteur et dynamiser sa fonction.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Efficacité professionnelle de l'assistante

I - Renforcer la synergie du binôme : assistante de direction

- a. Comprendre les priorités, enjeux et contraintes de son directeur.
- b. Gérer ses propres priorités pour optimiser son temps et celui de son directeur.
- c. Mettre en place les fondamentaux d'une bonne collaboration... et les entretenir.
- d. Accepter de sortir de sa zone de confort pour assumer de nouvelles responsabilités.
- e. Exercice collectif : la valeur ajoutée de l'assistante de direction.

II - Renforcer sa valeur ajoutée dans son rôle de relais d'information

- a. Préparer un dossier pour faciliter la prise de décision en réunion.
- b. Jouer pleinement le rôle de "rapporteur" en réunion pour formaliser les décisions et rédiger un compte rendu efficace.
- c. Suivre les actions et pratiquer l'art de la relance diplomatique avec des e-mails efficaces.

III - Maîtriser la dimension relationnelle avec les équipes

- a. Comprendre ce qui se joue dans les relations de face-à-face.
- b. Faire respecter les règles et décisions avec diplomatie.
- c. Adopter les réflexes d'une démarche orientée solutions pour contribuer à la résolution des problèmes.
- d. Savoir argumenter et agir pour relayer les décisions.



OBJECTIF

- Maîtriser les bases de la communication,
- Savoir gérer l'interactivité des échanges,
- Connaître les outils de communication,
- Maîtriser la prise de parole,
- Savoir gérer les situations de communication difficiles.

PRÉ-REQUIS

Implication des participants dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

DURÉE : 2 JOURS

Techniques de communication

I - Les bases de la communication

- a. Définition de la communication.
- b. Finalités de la communication.
- c. Processus de la communication.
- d. Limites de la communication.

II - La gestion des interactions

- a. Les objectifs de l'analyse transactionnelle.
- b. Les différents états du « moi ».
- c. Les transactions.
- d. Les positions de vie.
- e. L'assertivité.

III - Les outils de la communication

- a. L'écoute active.
- b. Le questionnement.
- c. La reformulation.
- d. L'empathie.
- e. La synchronisation.

IV - La prise de parole

- a. Posture et attitude.
- b. Construction du discours.
- c. Argumentation.

V - La gestion des communications difficiles

- a. Gestion des émotions.
- b. Triangle infernal.
- c. Traitement des désaccords.



- Rédiger avec plus de facilité,
- Écrire en fonction de cibles et de contextes identifiés,
- Rédiger des notes de service et des comptes-rendus efficaces.

Concevoir et rédiger des documents professionnels.

I - Gagner du temps dans la rédaction

- Écrire : pourquoi, quand, pour dire quoi ?
- Préparer son écrit, c'est faciliter sa rédaction.
- Découvrir les 5 séquences de l'écrit : l'approche CODER.
- Feuille d'analyse.

II - Rendre son écriture plus fluide

- Élargir son vocabulaire : trouver le mot juste.
- Construire des phrases courtes.
- Rythmer son texte par la ponctuation.
- Employer un ton affirmé.

III - Structurer sa pensée

- Construire ses paragraphes.
- Utiliser les structures du paragraphe.
- Articuler vos idées avec des mots de liaison.
- Bâtir un plan d'ensemble et un plan détaillé.

IV - Rendre ses écrits attractifs

- Susciter l'envie de lire à travers les titres.
- Guider la lecture avec l'introduction, la conclusion et le sommaire.
- Maîtriser les principes de la mise en page.

V - Noter ce qui est utile

- Prendre des notes avec méthode.
- Gagner du temps avec les abréviations.
- Quel contenu, quel style, quelle présentation pour donner du punch à ses supports.



OBJECTIF

- Comprendre les différences culturelles,
- Développer une prise de conscience et une plus grande sensibilité interculturelle,
- S'approprier des outils pour réduire les incompréhensions culturelles,
- Encourager des relations professionnelles interculturelles positives.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Mieux communiquer dans un milieu multiculturel

I - Culture et son impact dans le relationnel

II - Les différences culturelles à travers les valeurs et comportements culturels clefs

- a. Les relations et les activités.
- b. L'espace et le temps.
- c. L'individu et le groupe.

III - Les obstacles à identifier et à dépasser

- a. Les sources d'incidents culturels.
- b. Le développement de l'assertivité.
- c. L'utilisation pertinente de son énergie.

IV - Le savoir-faire et le savoir être pour avancer dans la relation

- a. Clefs pour améliorer ses relations interculturelles.
- b. Optimiser la communication virtuelle.
- c. Adapter son management d'équipe.



OBJECTIF

- Appréhender les postulats d'une communication positive et constructive,
- Fluidifier sa communication et ses relations,
- Améliorer son assertivité,
- Mener un dialogue efficace et constructif.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Communication positive et constructive pour managers

I - Définir les postulats d'une communication saine et efficace

II - Comprendre les styles sociaux

- a. Les styles sociaux.
- b. Les stratégies relationnelles.

III - Ecouter et s'accorder avec son interlocuteur

- a. Les attitudes d'écoute.

IV - Les modèles de communication : le méta modèle linguistique



OBJECTIF

- Utiliser à bon escient son réseau d'acteurs essentiels,
- Mobiliser ses qualités personnelles,
- Influencer de manière constructive son entourage immédiat,
- Agir dans la coopération plutôt que l'affrontement.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Communication interpersonnelle

I - Réussir, c'est exceller dans ses relations

- a. Influencer, un levier pour l'excellence.
- b. Se doter d'une stratégie réseau.
- c. Mobiliser ses qualités personnelles.
- d. Développer des relations efficaces.

II - Clarifier sa stratégie d'influence interpersonnelle.

- a. Établir la cartographie de son réseau.
- b. Préciser son niveau d'influence.
- c. Définir ses objectifs avec précision.

III - Mieux se connaître pour mieux communiquer

- a. Prendre conscience de ses points forts et de ses points de progrès.
- b. Limiter l'action de ses points faibles.
- c. Actualiser son système de valeurs.
- d. Inspirer confiance à ses interlocuteurs.

IV - Utiliser la Communication Non Violente pour Manager

- a. Découvrir un outil de dialogue.
- b. Développer une grande implication personnelle et responsabiliser tous les collaborateurs.
- c. Développer son charisme et sa crédibilité de manager.
- d. Poser et garantir un cadre, des objectifs et des règles du jeu dans le respect des personnes et de leur équilibre de vie.

V - S'affirmer pour mieux se faire entendre.

- a. Découverte du processus côté expression.
- b. Passer du jugement à l'observation factuelle.
- c. Expression pleine et entière de soi : en congruence « penser-dire-faire ».



OBJECTIF

- Comprendre les croyances, les perceptions et les motivations des clients,
- Savoir créer un climat de confiance et coopérer,
- S'adapter avec le langage des clients,
- Apprendre à mieux choisir son langage et ses mots avec précision,
- Agir sur les motivations des clients et changer leurs comportements d'achat.

PRÉ-REQUIS

Implication des participants dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

DURÉE : 2 JOURS

Communiquer avec la PNL

I - Comprendre les fondements du développement et de la communication

- a. Les 10 points clefs en développement personnel et communication.
- b. Les filtres neurologiques, culturels et personnels.
- c. Les processus de généralisations, distorsions, sélections.

II - Établir une relation de confiance

- a. Affiner ses perceptions.
- b. Savoir observer et entrer en relation.
- c. Favoriser la compréhension mutuelle.

III - Reconnaître et savoir agir avec la diversité

- a. Reconnaître les préférences sensorielles, visuelles, auditives, kinesthésiques.
- b. Comprendre les mouvements oculaires.
- c. Savoir adapter la forme de son message, faciliter la communication Savoir recueillir des informations, faire préciser.
- d. Accompagner, faciliter la progression.

IV - Travailler ses objectifs, mobiliser ses ressources

- a. Penser le monde en termes de possibilités.
- b. Renforcer votre engagement.
- c. Développer votre cohérence et votre impact : les niveaux logiques selon R. Dilts.
- d. Savoir mobiliser vos propres ressources : technique de l'auto-ancrage.



OBJECTIF

- Faire prendre conscience aux participants l'importance de l'étude de la communication écrite et orale,
- Prendre connaissance des règles de base et des exigences pour rédiger tout écrit professionnel,
- Maîtriser les techniques de rédaction de quelques écrits professionnels,
- Sensibiliser les participants à la communication orale et aux problèmes qu'elle pourrait poser.

PRÉ-REQUIS

Transmettre régulièrement des informations orales ou écrites dans sa fonction.

DURÉE : 2 JOURS

Communication orale et écrite

I - La Communication écrite

- a. La définition.
- b. Les composantes de la communication écrite.
- c. Le rapport.
- d. Les comptes rendus.

II - La Communication Verbale

- a. La définition.
- b. Les types de communication verbale.
- c. Les composantes de la communication verbale.
- d. L'interaction entre le verbal et le non verbal.

III - Les Obstacles à la communication verbale

- a. Le langage en tant que système signifiant.
- b. Les obstacles à la pensée et à la communication.
- c. Les obstacles à la communication avec autrui.

IV - Les Comportements de Gagnants

- a. Qu'est-ce qui fait un gagnant ou un perdant.
- b. Exemples de comportement de gagnant ou perdant.
- c. Qualités d'un bon communicateur.

V - La reformulation

- a. Les catégories de reformulation.
- b. Les phrases à éviter.
- c. La synchronisation verbale.



OBJECTIF

- Améliorer vos compétences en rédaction administrative,
- Choisir les types de message les mieux adaptés,
- Les techniques de rédaction des documents administratifs quotidiens.

PRÉ-REQUIS

Rédaction administrative.

DURÉE : 2 JOURS

Rédaction administrative

I - Questions-clés à se poser avant de rédiger

- a. Spécificité des différents écrits administratifs.
- b. Emetteur : objectif de l'écrit administratif, intentions.
- c. Récepteur : profil, motivations, connaissance du sujet.
- d. Cadre d'intervention : type d'écrit, moyens, échéance.

II - Adapter son style à ses messages écrits

- a. Règle des « 7 C » pour mieux s'exprimer.
- b. Exercice de style en français et en arabe.
- c. Tournures administratives d'usage.
- d. Intégrer l'utilité de la lecture rapide.

III - Outils appropriés pour organiser ses idées

- a. Structuration de messages équilibrés.
- b. Conception du plan d'un argumentaire.
- c. Règle des « 7 C » appliquée à l'ADN des écrits pro.
- d. Lettres administrative, commerciale, de réclamation.

IV - Communiquer administrativement par écrit

- a. Compte rendu et Procès-verbal.
- b. Structure de base du rapport.
- c. Notes et fiche de réunion
- d. E-mailing ou « par écrit ».



OBJECTIF

- Maîtriser les bases de la communication,
- Savoir gérer l'interactivité des échanges,
- Connaître les outils de communication,
- Maitriser la prise de parole.

PRÉ-REQUIS

Concevoir et rédiger des documents administratifs.

DURÉE : 2 JOURS

Savoir mieux communiquer

I - Les bases de la communication

- a. Définition de la communication.
- b. Finalités de la communication.
- c. Processus de la communication.
- d. Limites de la communication.

II - La gestion des interactions

- a. Les objectifs de l'analyse transactionnelle.
- b. Les différents états du « moi ».
- c. Les transactions.
- d. Les positions de vie.
- e. L'assertivité.

III - Les outils de la communication

- a. L'écoute active.
- b. Le questionnement.
- c. La reformulation.
- d. L'empathie.
- e. La synchronisation.

IV - La prise de parole

- a. Posture et attitude.
- b. Construction du discours.
- c. Argumentation.

V - La gestion des communications difficiles

- a. Gestion des émotions.
- b. Triangle infernal.
- c. Traitement des désaccords.



OBJECTIF

- Renforcer la culture de la « social collaboration »,
- Positionner le mail comme un outil « justifié » et non un outil « réflexe »,
- Comprendre les inconvénients de l'usage excessif des emails,
- Réduire les échanges par mails afin d'améliorer la qualité communication interpersonnelle.

PRÉ-REQUIS

Implication des participants dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

DURÉE : 2 JOURS

Communiquer hors mail

I - Introduction : Présentation de chacun, Attentes et objectifs visés de chaque participant, Présentation de la Formation

II - La communication interne en entreprise Objectifs, outils, supports

- a. Cartographie des outils.
- b. Analyse de l'usage des emails : objectifs ? avantages ? inconvénients ?
- c. Données chiffrées sur l'usage des emails dans le monde professionnel.

III - Impact de l'usage excessif des emails

- a. Corrélation entre culture d'entreprise et mode de communication.
- b. Quels impacts sur :
 - La communication interpersonnelle ?
 - La gestion du temps ?
 - La productivité ?
- c. La confiance et le rapport à l'autre ?
- d. Emailing et infobésité.
- e. Emailing et compréhension de l'information.

IV - Quel usage pertinent de l'emailing ?

- a. Quand l'utiliser ?
- b. Quand le proscrire ?

V - Les solutions pour réduire l'emailing



OBJECTIF

- Cette formation permet d'analyser les objectifs de la communication interne,
- présenter les méthodologies nécessaires pour conduire les principales actions de communication interne,
- Connaître les enjeux et les outils de la communication interne numérique.

PRÉ-REQUIS

Implication des participants dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

DURÉE : 2 JOURS

Maîtriser les outils d'une communication interne

I - Communication interne et stratégie d'entreprise

- a. Objectifs et enjeux de la communication interne.
- b. Culture d'entreprise et communication interne.

II - Le plan de communication interne

- a. Méthodologie.
- b. Mise en place des actions de communication interne.

III - La pertinence des outils ou supports

- a. Réseau Social d'Entreprise, Intranet, blogs, affichage dynamique.
- b. Journal interne, newsletter, flash info, film.
- c. Les dispositifs d'accueil des nouveaux collaborateurs.

IV - Les relais de la communication interne

- a. Les liens avec les ressources humaines.

V - Difficultés et freins de la communication interne



OBJECTIF

- Renforcer sa maîtrise dans les compétences fondamentales du poste assistante de direction,
- Assister son dirigeant et mieux se positionner pour lui faciliter la prise de décision,
- Gérer les priorités,
- Assurer la communication écrite et orale,
- Gérer l'organisation et le partage d'information,
- Renforcer son excellence relationnelle.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : A définir

Cycle de Formation de l'assistante

I - S'Affirmer avec excellence dans son rôle d'assistante de direction

- a. Déterminer le rôle de l'Assistante de Direction : Sa mission, sa raison d'être, sa vision et ses valeurs.
- b. Prendre de l'assurance et la confiance en soi.
- c. Prendre des décisions et s'affirmer sereinement.
- d. Optimiser le fonctionnement du binôme Assistante de Direction / Directeur.
- e. Exercer son autorité et maîtriser la dimension relationnelle avec ses équipes.

II - S'Organiser, gérer son temps et ses priorités

- a. Outils du diagnostic organisationnel.
- b. Gérer ses priorités et celles de son directeur.
- c. Mettre en place les outils efficaces.
- d. Anticiper et organiser les activités et les échéances.
- e. La gestion du Classement et l'archivage.

III - Gérer l'information

- a. Définir l'information utile.
- b. Sélectionner l'essentiel de l'information.
- c. Fournir la bonne information au bon moment.
- d. Communiquer l'information sous forme écrite.
- e. Communiquer l'information sous forme orale.

IV - Rédiger des documents - des présentations PowerPoint

- a. Optimiser son expression écrite (message essentiel, mots clés, plan,...)
- b. Rédiger un mail, un compte-rendu...
- c. Les règles de mise en page.
- d. Concevoir et mettre en page un diaporama.



Management Ressources humaines

Management des ressources humaines	P. 107
Devenir assistant de la fonction RH	P. 108
Techniques de recrutement	P. 109
S'entraîner aux entretiens de recrutement	P. 110
Formation des formateurs internes	P. 111
Techniques d'animation participative en formation	P. 112
Techniques d'évaluation du personnel	P. 113
Nouvelles approches de recrutement à l'ère du digital	P. 114
Le digital RH	P. 115
Marque Employeur	P. 116
Construire efficacement un référentiel de compétences	P. 117
Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences	P. 118
Ingénierie de formation	P. 119
Evaluer efficacement vos actions de formations	P. 120
Modèle de Gestion Ressources Humaines intégré	P. 121
Repérer et développer les potentiels et les talents	P. 122
Talent acquisition	P. 123

OBJECTIF

- Identifier les règles et les principes fondamentaux de la GRH
- Sensibiliser les participants aux concepts de base des ressources humaines
- Sensibiliser les participants aux enjeux dynamiques externes et internes de la GRH

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Management des Ressources Humaines : Principes de bases et méthodes

I - Historique de la fonction RH

- a. Théorie des organisations.
- b. Evolution de la fonction RH : Historique et modèles GRH.

II - Le cadre de la fonction ressources humaines

- a. Stratégie RH.
- b. Culture RH.
- c. Modes d'organisation RH.
- d. Acteurs RH.
- e. Administration du personnel.
- f. Culture organisationnelle.

III - GRH et méthodologie

- a. Problématique RH.
- b. Méthodologie RH.
- c. Politiques RH.
- d. Recrutement et Intégration.
- e. Talents.
- f. Formation.

IV - Défis de la fonction RH

- a. Éthique et déontologie.
- b. Gestion des transformations.
- c. Nouvelles formes d'organisation.
- d. Nouveaux espaces de travail.
- e. Innovations managériales.



- Comprendre les grandes lignes de la fonction RH qui nécessite de l'assistance
- Maîtriser les dimensions juridiques, organisationnelles, administratives et techniques du poste d'assistant RH
- Participer au recrutement et à la gestion de gérer la formation
- Etre opérationnel dans la gestion du personnel de son entreprise
- Assurer la gestion administrative au quotidien

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Le rôle des instances représentatives

- L'inspection du travail.
- La médecine du travail.
- Les obligations sociales de l'employeur.
- Les instances représentatives du personnel.

II - La présélection des candidats sourcing

- La définition des critères objectifs de sélection.
- La rédaction d'une annonce de recrutement.
- Les compétences internes.
- Les ressources externes.

III - Le plan de formation

- Politique de formation.
- Formation Professionnelle continue.
- Etablissement d'un plan de formation.
- Organisation et suivi des formations.

IV - La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

- Appliquer la GPEC à l'entreprise : construction des fiches métiers, repérage des compétences, plan de formation.

V - La rémunération et la paie

- Bulletin de paie.
- Modification de la rémunération.
- Savoir gérer les demandes du personnel : congé, absence, avance, maladies... etc

VI - Aspects généraux

- Définir des indicateurs de suivi.
- Participer à la consolidation du tableau de bord RH.



- Piloter le processus recrutement, de l'analyse du besoin à la mise en place d'un parcours d'intégration.
- Bâtir sa stratégie de recherche des candidats.
- Optimiser la présélection de candidats.
- Objectiver ses décisions de recrutement.

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Diagnostiquer et optimiser son processus de recrutement.

II - Acquérir une méthode pour définir le poste et le profil.

- Bien cadrer le besoin.
- Se doter d'outils et de grilles de questionnement pour décrire le poste et le profil du candidat.

III - Bâtir une stratégie de recherche des candidats

- Choisir les bons canaux en fonction du profil.
- Savoir rédiger une annonce de recrutement motivante et sélective.
- Connaître la culture et les valeurs de l'entreprise pour attirer les talents.
- Optimiser la présélection de candidats.

IV - Maîtriser les techniques d'entretien

- Connaître les différentes méthodes du recrutement.
- Identifier les questions à poser, ne pas poser.
- Creuser les motivations.
- Rechercher des compétences comportementales.

V - Mieux se connaître en tant que recruteur

- Connaître les biais psychologiques des recruteurs.
- Repérer ses attitudes d'écoute et développer les attitudes les plus appropriées au recrutement.

VI - Mesurer l'efficacité de ses recrutements

- Repérer les indicateurs clés de recrutement et proposer les tableaux de bord pertinents.



OBJECTIF

- Décrire le poste et le profil du candidat
- Acquérir une structure d'entretien
- Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation
- Se doter d'outils pour objectiver ses décisions

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

S'entraîner aux entretiens de recrutement

I - Situer les enjeux et les étapes du recrutement

- a. Identifier les enjeux et les conditions de réussite.
- b. Connaître les étapes d'un recrutement.

II - Préparer et structurer ses entretiens

- a. Définir le poste et établir le profil du candidat recherché.
- b. Hiérarchiser les compétences clés à rechercher en entretien.
- c. Se doter d'une structure type d'entretien.

III - S'entraîner activement à l'entretien de recrutement

- a. Pratiquer des jeux de rôle sur chaque étape clé de l'entretien et mener un entretien de A à Z.
- b. S'entraîner aux mises en situation à appliquer en entretien.
- c. Repérer les spécificités des entretiens en fonction des publics à recruter.

IV - Vérifier les compétences clés en entretien

- a. Utiliser un questionnaire spécifique pour valider des aptitudes managériales, le travail en équipe, l'autonomie, etc
- b. Bâtir des mises en situation.
- c. Observer le candidat.

V - Décider et choisir

- a. Savoir prendre des notes.
- b. Se doter de grilles de synthèse pour étayer sa décision.
- c. Rédiger un compte-rendu objectif.
- d. Faire un retour constructif au candidat.



OBJECTIF

- Formuler des objectifs pédagogiques précis et opérationnels
- Elaborer un contenu, un scénario et des activités de formation
- Acquérir les conditions d'efficacité d'animation et de gestion des groupes de formation
- Concevoir et animer les formations
- Améliorer la qualité des interventions et des contenus pédagogiques

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Formation des formateurs internes

I - Les niveaux d'intervention du formateur

- a. La conception et préparation de l'action de formation.
- b. Le face à face pédagogique.
- c. L'évaluation de la formation.

II - Les objectifs de formation

- a. Intérêts des objectifs de formation.
- b. Caractéristiques des objectifs de formation.

III - Le contenu de la formation

- a. Scénario de formation et plan séquentiel.
- b. Exercice d'application.
- c. Gestion du temps en formation.
- d. Supports de formation.

IV - Animer et gérer le groupe

- a. Activités de formation.
- b. Communiquer et interagir.

V - L'attitude du formateur

- a. Transparence.
- b. Ecoute, empathie et bienveillance.
- c. Encouragement et valorisation.
- d. Souplesse et directivité.

VI - L'évaluation de la formation

- a. Quand évaluer.
- b. Quoi évaluer.
- c. Comment évaluer.



OBJECTIF

- Connaître les fondements de la formation
- Perfectionner les compétences et les comportements d'animation et de communication
- Connaître et pratiquer les techniques d'animation pédagogiques
- Préparer et animer une séance de formation
- Evaluer une séance de formation
- Connaître le concept de médiation en formation

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Techniques d'animation participative en formation

I - Les niveaux d'intervention du formateur

- a. La conception et préparation de l'action de formation.
- b. Le face à face pédagogique.
- c. L'évaluation de la formation.

II - Spécificités de la pédagogie dans le monde professionnel

- a. Conditions d'apprentissage.
- b. Cadre de la relation pédagogique.
- c. Motiver les apprenants.

III - Animer et gérer le groupe

- a. Activités de formation
 - Exposé.
 - Tour de table et questions à la cantonade.
 - Travaux en sous-groupes.
 - Lancer, gérer, débriefer les activités de formation.
 - Mises en situation et exercices d'application.
- b. Communiquer et interagir
 - Procédés d'animation : Questionnement, reformulation, synthèses.
 - Gestion des interactions et canalisation des interventions.
 - Exercice de mis en situation.

IV - L'attitude du formateur

- a. Transparence.
- b. Ecoute, empathie et bienveillance.
- c. Encouragement et valorisation.
- d. Souplesse et directivité.

V - L'évaluation de la formation

- a. Quand évaluer ? Avant, pendant, après la formation.
- b. Quoi évaluer ? Les acquis de la formation.
- c. Comment évaluer ?

VI - Médiation en formation

- a. Adopter une posture qui permet
 - de clarifier les objectifs et les attentes de chacun.
 - de pacifier le débat.
 - d'aller vers des objectifs communs.



OBJECTIF

- Acquérir la méthodologie de conduite d'entretien d'évaluation
- Définir des objectifs de progression et des situations à améliorer ou à faire évoluer

PRÉ-REQUIS

Il est recommandé d'avoir des fonctions managériales

DURÉE : 2 JOURS

Techniques d'évaluation du personnel

I - Méthodes et approches de l'évaluation

- a. Ajuster les enjeux de l'entreprise avec les projets de ses collaborateurs.
- b. Connaître la méthodologie de l'évaluation annuelle d'entretien.
- c. Préparer l'évaluation.

II - Conduire l'entretien d'évaluation

- a. Clarifier les objectifs.
- b. Etablir un bilan.
- c. Négocier les objectifs.

III - Avoir les comportements adaptés selon les phases de l'évaluation

- a. Déceler les craintes et les dépasser.
- b. Evaluer sur les faits.
- c. Savoir encourager et formuler une critique.
- d. S'orienter vers le futur et conclure positivement.



OBJECTIF

- S'approprier les réseaux sociaux et les utiliser à bon escient pour recruter
- Mettre à jour vos compétences de «sourceur»
- Piloter sa marque employeur à l'ère du digital
- Recruter en toute sécurité dans les réseaux sociaux
- Optimiser des annonces performantes

PRÉ-REQUIS

- Connaître les principes de base du recrutement
- Être à l'aise sur le web

DURÉE : 2 JOURS

Nouvelles approches de recrutement à l'ère du digital

I - Introduction sur les réseaux sociaux

- a. Découvrir les outils permettant de maximiser la présence de l'entreprise sur les réseaux sociaux.
- b. Connaître le fonctionnement des réseaux.

II - Favoriser une marque employeur attractive et efficace

- a. Mettre en place une veille efficace sur son image RH.
- b. E-réputation : valoriser sa marque employeur et gérer les buzz négatifs.
- c. Maîtriser les risques juridiques.

III - Optimiser vos techniques passives (annonces)

- a. Choisir des objectifs clairs.
- b. Identifier la cible et les réseaux adaptés.
- c. Allouer les ressources nécessaires en interne/externe : moyens humains, temps, budgets.
- d. Définir les outils de mesure et tableaux de bord (KPI).

IV - Détecter vos candidats

- a. Sourcing : approcher un profil intéressant.
- b. Cabinet de recrutement : quelles utilisations pour le sourcing ?
- c. Médias sociaux et les cabinets de recrutement.

V - Connaître les risques des réseaux sociaux et comment s'en prémunir

- a. Limites légales dans la recherche.
- b. Utiliser sans risque les informations trouvées sur les réseaux.
- c. Maîtriser les limites des réseaux et des informations qu'ils contiennent.



OBJECTIF

- Repérer les impacts de la digitalisation sur la stratégie, l'organisation du travail, les emplois et les compétences, les modes de communication, de coopération et de management.
- Diagnostiquer la maturité digitale de son organisation et accompagner les changements.
- Se doter d'un référentiel de compétences digitales pour réussir demain. Innover et digitaliser ses pratiques et processus RH.

PRÉ-REQUIS

- Connaître les principes de base des RH
- Être à l'aise sur le web

DURÉE : 2 JOURS

I - Révolution digitale

- a. La transformation digitale.
- b. Les nouveaux consommateurs.
- c. Les 6 D de la transformation digitale.
- d. Les opportunités et enjeux.

II - L'écosystème digital

III - L'humain au cœur de la transformation digitale

- a. Comment auditer les ressources humaines.
- b. Evolutions des métiers des Ressources Humaines.
- c. Nouveaux outils de recrutement.
- d. Comment faire évoluer les équipes.
- e. Focus sur les stratégies RH innovantes.



OBJECTIF

- Définir une démarche structurée pour développer son attractivité
- Maîtriser l'ensemble des canaux pour mettre en œuvre un marketing RH efficace
- Engager ses collaborateurs et les rendre ambassadeurs autour de ses objectifs RH

PRÉ-REQUIS

Connaître les fondamentaux de la communication

DURÉE : 2 JOURS

Marque Employeur

I - Comprendre les comportements des candidats à la recherche d'une nouvelle opportunité de carrière

- a. Distinguer marketing RH, marque employeur, image numérique et e-réputation.
- b. Définir ce qu'est la marque employeur et ce qu'elle n'est pas.
- c. Projeter les bénéfices à en tirer.
 - Attractivité ciblée.
 - Recrutement.
 - Intégration.
 - Engagement des collaborateurs.
 - Fidélisation.
 - E-réputation.
 - Positionner l'attractivité de sa propre entreprise.
- a. Positionner l'attractivité de sa propre entreprise.

II - Maîtriser les différents canaux de communication RH

- a. Savoir faire le diagnostic de sa communication RH.
- b. Savoir utiliser les Médias Sociaux pour son attractivité.
- c. Identifier les communautés d'intérêts existantes.
- d. Intégrer, se faire connaître et reconnaître.
- e. Prendre la parole sur les réseaux.

III - Définir une stratégie de communication emploi

- a. Choisir ses cibles en fonction de ses objectifs.
- b. Penser multicanal.
- c. Place de l'événementiel (médias et hors médias).
- d. Savoir amplifier ses actions sur les différents médias.

IV - Transformer ses collaborateurs en ambassadeurs

- a. Développer la culture d'entreprise et l'engagement.
- b. Impliquer les managers et leurs équipes dans des communautés d'intérêts.
- c. Développer la viralité.
- d. Encadrer les pratiques par une charte Médias Sociaux.

V - Ancrer sa marque et ses valeurs dans de bonnes pratiques RH tout au long du « cycle de vie » du collaborateur

- a. Attirer de manière récurrente et continue les talents.
- b. Recruter pour le long terme.
- c. Définir des parcours d'intégration efficaces pour partager les valeurs et la culture.
- d. Développer, gérer les carrières et les talents et fidéliser.
- e. Prendre en compte sa politique de rémunération.



OBJECTIF

- Comprendre l'intérêt d'un référentiel de compétences.
- Définir la notion de compétence et choisir son modèle.
- Distinguer les niveaux de compétences génériques et les niveaux spécifiques.
- Construire et maintenir son référentiel de compétences.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Construire efficacement un référentiel de compétences

I - Comprendre l'intérêt d'un référentiel de compétences

- a. Clarifier la finalité d'un référentiel de compétences.
- b. Identifier les différentes utilisations possibles pour son entreprise.

II - Clarifier la notion de compétences

- a. Identifier les différents modèles de compétences.
- b. Choisir un modèle de référentiel pour son entreprise.
- c. Repérer les compétences requises d'un emploi.
- d. Regrouper les compétences par grands domaines de compétences.
- e. Définir pour son entreprise les compétences requises et les grands domaines.

III - Définir les grilles de niveaux de compétences

- a. Distinguer les niveaux de compétences génériques et les niveaux spécifiques.
- b. S'entraîner à rédiger les niveaux de compétences génériques et spécifiques.

IV - Construire un référentiel de compétences

- a. Cerner les étapes de construction du référentiel de compétences.
- b. Rédiger le dictionnaire de compétences.
- c. Intégrer les compétences et leurs niveaux dans la cartographie des métiers.



OBJECTIF

- Assimiler les concepts et les outils de la GPEC
- Construire les étapes clés de la démarche GPEC
- Conduire une GPEC adaptée aux enjeux et besoins
- Faire de la GPEC un outil d'optimisation RH et de maîtrise des coûts

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

I - Positionner la GPEC dans la politique RH

- a. Identifier les enjeux de la GPEC et positionner la démarche.
- b. Connaître et s'appropriier le vocabulaire et les outils de la GPEC.

II - Les étapes de mise en œuvre d'une GPEC réussie

- a. Définir les objectifs visés, les enjeux, les acteurs et moyens mis en œuvre.
- b. Analyser l'existant.
- c. Élaborer des plans d'action visant à réduire les écarts entre les besoins et ressources.

III - Construire un référentiel métier

- a. Élaborer le référentiel de compétences : les différentes méthodologies.
- b. Évaluer les compétences : entretiens d'évaluation et professionnels, bilan de compétences, etc.

IV - Intégrer la GPEC dans le pilotage des RH

V - Construire une stratégie de Formation nourrie des analyses issues de la démarche de GPEC



- Connaître les fondamentaux de l'ingénierie de formation et de l'ingénierie pédagogique.
- Acquérir une méthodologie pour concevoir un projet de formation efficace et cohérent.
- Choisir consciemment de recourir à un prestataire externe, le sélectionner puis coordonner la relation.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - Ingénierie de formation

- a. Acteurs de l'ingénierie de formation en entreprise.
- b. De l'ingénierie des compétences à l'ingénierie de formation : techniques et outils.

II - Analyser et formaliser une demande de formation

- a. Recueillir efficacement les besoins de formation : Méthodes et outils.
- b. Comprendre la segmentation du plan de formation en actions de formation.
- c. Passer des besoins aux objectifs de formation.
- d. Passer du recueil des besoins à l'identification de l'action de formation.
- e. Formaliser la demande.
- f. Choisir entre le développement interne ou la sous-traitance.

III - Recourir aux prestataires externes ou organismes de formation

- a. Identifier les prestataires du marché de la formation.
- b. Quelles sont les obligations du prestataire de formation ?
- c. Définir les modalités de la formation : inter, intra, interne ?
- d. Durées de formation et formats pédagogiques.
- e. Sélectionner le prestataire.
- f. Effectuer un suivi des actions engagées : de la convocation à l'évaluation.



OBJECTIF

- Utiliser l'évaluation de satisfaction et des acquis pour faire un diagnostic et améliorer les actions.
- Conduire l'évaluation du transfert des acquis de formation.
- Évaluer l'impact et le retour sur les attentes.
- Chiffrer le retour sur investissement formation.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Évaluer efficacement vos actions de formations

I - Utiliser les différents niveaux d'évaluation

- a. Situer les différentes finalités de l'évaluation en formation.
- b. Distinguer les différents niveaux d'évaluation.
- c. Faire le point sur son système actuel d'évaluation.

II - Évaluer la satisfaction des participants

- a. Élaborer le questionnaire.
- b. Fiabiliser le processus de recueil et de traitement de l'information.
- c. Prendre les décisions opportunes en matière d'actions correctives.

III - Évaluer les acquis

- a. Évaluer les acquis en amont ou en aval de la formation.
- b. Choisir la modalité de l'évaluation d'acquis, au regard des objectifs visés.

IV - Évaluer l'impact et le retour sur investissement formation

- a. Définir les indicateurs afin d'évaluer le retour sur les attentes.
- b. Mettre en place le recueil des données.
- c. Chiffrer le retour sur investissement formation.



OBJECTIF

- Mieux comprendre les enjeux de la fonction RH.
- Comprendre l'interaction de tous les processus RH.
- Se doter d'outils RH directement transposables au retour dans l'entreprise.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Modèle de Gestion Ressources Humaines Intégré

I - Les différents domaines de la fonction RH

- a. Connaître l'évolution de la fonction RH.
- b. Identifier les enjeux, les acteurs et les différents processus RH.

II - Le recrutement

- a. Connaître les différentes phases du processus recrutement.
- b. Décrire de manière précise le poste et le profil avant de recruter.
- c. Connaître les pièges à éviter en recrutement.

III - La rémunération

- a. Identifier les outils nécessaires pour rémunérer correctement les collaborateurs.
- b. Différencier le système de rémunération, la politique de rémunération et le système paie.
- c. Comprendre l'intérêt et connaître les mécanismes de construction des grilles de salaires.
- d. Prendre une bonne décision d'augmentation de salaire.

IV - L'évaluation

- a. Comprendre l'intérêt de mettre en place ou de faire évoluer son système d'appréciation.
- b. Repérer les différents systèmes d'appréciation.
- c. Identifier les points clés d'un entretien annuel d'appréciation.

V - La formation

- a. Identifier les principales phases du processus.
- b. Identifier les points clés d'un plan de formation.
- c. Dépasser la formation et développer ses compétences.

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

- a. Définir le concept de GPEC et son utilité.
- b. Se doter d'un schéma du dispositif de GPEC.
- c. Savoir identifier les emplois sensibles de son organisation.



- Identifier les enjeux et les différences entre key talent, potentiel, haut potentiel et expert
- S'approprier les démarches d'évaluation des talents
- Se doter de critères de potentiels pour animer des "comités talent"
- Adopter une démarche basée sur des faits significatifs
- Accompagner les managers dans la détection et le développement des potentiels et des talents

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Repérer et développer les potentiels et les talents

I - Les enjeux de la gestion des talents et haut potentiel au sein de l'entreprise

II - Compétences, talent, haut potentiel : quelles différences ?

- a. Le concept de compétence.
- b. Le concept de talent.
- c. Le concept de haut potentiel.

III - La place de la gestion des talents dans les processus RH

- a. Quels inputs du système de gestion des talents.
- b. Quels outputs pour les autres processus RH.
 - Recrutement et mobilité.
 - Formation et développement.
 - Entretien de développement et de carrière.
 - Rémunération.

IV - Mise en place d'un système de détection des talents 9 BOX

- a. Evaluation de l'axe performance.
 - Evaluation des objectifs.
 - Evaluation de la maîtrise du poste / ou des compétences du poste.
 - Evaluation des compétences comportementales et/ou managériales.
- a. Evaluation de l'axe potentiel.
 - Quels critères pour appréhender le potentiel au sein de l'entreprise.
- c. Positionnement dans les 9 Box.
- d. Les acteurs du système.
 - Rôle du manager de proximité.
 - Rôles des HRBPs.
 - Rôles des RH au niveau central.
 - Les comités de la revue des talents.

V - Développement des talents

- a. Mise en place d'une grille de lecture des résultats des 9 box.
- b. Le plan de développement individuel.
 - Élaboration des IDP efficace.
 - Mise en œuvre et suivi des IDP.
 - Évaluation de l'efficacité des IDP.
- c. Le plan de succession.

VI - Fidélisation des talents

- a. Gestion des risques liés aux talents.
- b. Facteurs clés de motivation des talents.
- c. Décliner une démarche de rétention et de fidélisation des talents ?

VII - Condition de succès du système de gestion des talents



- Définir une stratégie d'acquisition des talents, en phase avec les besoins actuels et futurs de l'entreprise
- Maîtriser les techniques de recrutement, de l'identification du besoin à l'intégration du profil
- Construire une marque employeur solide permettant d'attirer et de fidéliser les meilleurs
- Créer et piloter des indicateurs fiables de gestion de la performance

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - Bâtir une stratégie d'acquisition des talents

- Définir la stratégie de l'entreprise face aux enjeux de croissance et d'innovation.
- Mettre en lumière les compétences clés d'aujourd'hui... et de demain.
- Construire un référentiel des emplois et des compétences.
- Elargir sa vision et déterminer les passerelles de mobilité.

II - Un levier essentiel : la marque employeur

- Identifier ses valeurs et les forces de son entreprise.
- Communiquer, tant en interne qu'en externe, pour renforcer l'image de l'entreprise.
- Formaliser sa marque employeur, "marketer" sa politique RH.
- Impliquer chaque acteur interne (salariés, managers, directions...) dans la valorisation de l'entreprise.

III - Le recrutement, principale méthode d'acquisition des talents

- Déterminer un plan de recrutement à court, moyen et long terme.
- Formaliser le bon profil de poste et rédiger une annonce attractive.
- Savoir où trouver les meilleurs profils de candidats.
- Mener un entretien de recrutement : techniques et posture Veiller à l'intégration et aux suivis des nouveaux embauchés.

IV - Adapter les processus internes et les moyens de contrôle

- Créer une relation "win / win" avec chacune des parties prenantes.
- Mettre en place des indicateurs clairs permettant de valider la qualité des recrutements effectués.
- Organiser les parcours de développement et de fidélisation des talents.
- Créer des réseaux internes.



Gestion administrative et sociale

Gérer et développer la mobilité interne	P. 125
Gestion administrative et sociale des ressources humaines	P. 126
Entretien d'évaluation annuel	P. 127
Contrôler et piloter la masse salariale	P. 128
Gérer et maîtriser son système de rémunération	P. 129
Gérer la relation avec les délégués du personnel	P. 130
Communication pour les délégués du personnel	P. 131
Essentiel du droit de travail et la gestion des contrats	P. 132
Droit du travail pour les délégués du personnel	P. 133
Droit du travail et gestion disciplinaire pour managers	P. 134
Droit du travail pour l'équipe RH	P. 135
Tableaux de bord RH et bilan social	P. 137

OBJECTIF

- Développer son système de mobilité interne
- Communiquer sur sa politique et impliquer tous les acteurs
- Accompagner un projet professionnel

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Gérer et développer la mobilité interne

I - La mobilité

- a. Identifier les enjeux et les différentes formes de mobilité.
- b. Se doter d'une grille d'analyse des mobilités.
- c. Identifier les conditions de réussite de la mobilité.

II - Bâtir ou développer ses démarches et outils mobilité

- a. Décrire et améliorer les processus.
- b. Savoir utiliser les référentiels de compétences et les aires de mobilité.
- c. Mettre en place des organigrammes de remplacement et plans de développement individuels.

III - Structurer ses entretiens de mobilité

- a. Structurer sa démarche.
- b. Clarifier les objectifs.
- c. Identifier les séquences de l'entretien.

IV - S'entraîner à la conduite d'entretiens de mobilité

- a. Simulation d'entretiens de mobilité.
- b. Accompagner le changement.

V - Évaluer son dispositif mobilité

- a. Faire le diagnostic de son processus.
- b. Proposer des indicateurs de mesure du dispositif.



OBJECTIF

- Acquérir les connaissances, les outils et les différentes formalités liés à la gestion du personnel ;
- Approfondir les aspects juridiques ;
- Renforcer le rôle du service du personnel dans l'entreprise.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Gestion administrative et sociale des Ressources Humaines

I - Embauche et documents à établir

- a. Formalités d'embauche.
- b. Suivre les périodes d'essai et leurs reconductions.
- c. Technique de rémunération et gestion de la paie.

II - Rédaction de contrat

- a. Principaux contrats.
- b. Eléments légaux.
- c. Modification du contrat de travail.

III - Gestion des absences

- a. Gestion des temps de travail.
- b. Congés payés.
- c. Formalité et autres absences.

IV - Gestion administrative de la formation

- a. Plan de formation et son calendrier.
- b. Impact de la réforme de la formation professionnelle.
- c. Remboursement de la formation auprès de l'OFPPT.

V - Gestion des départs

- a. Rupture du contrat.
- b. Solde de tout compte.
- c. Départ à la retraite.



- Prendre confiance dans la conduite de l'entretien d'évaluation des compétences
- Clarifier les objectifs et les motivations de chaque collaborateur
- Evaluer la performance métier et les qualités relationnelles du collaborateur
- Utiliser l'entretien comme levier de reconnaissance et de motivation

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Comprendre les enjeux de l'entretien annuel

- a. Replacer l'entretien dans sa pratique managériale.
- b. Accorder le temps nécessaire : importance de l'implication.

II - Déterminer les différents niveaux de l'évaluation

- a. Faire ressortir les priorités de l'évaluation.
- b. Rédiger les objectifs.
- c. Evaluer les compétences « métier », managériales, relationnelles, de communication...

III - Structurer les étapes de l'entretien

- a. Préparer efficacement l'entretien.
- b. Soigner l'accueil.
- c. Effectuer un premier bilan.
- d. Echanger de manière constructive.
- e. Récapituler les points essentiels abordés et conclure l'entretien sur une note positive.

IV - Conduire efficacement l'entretien

- a. Savoir écouter, questionner et reformuler.
- b. Aborder les points positifs comme les points négatifs.
- c. Dissocier les faits, les opinions et les sentiments.
- d. Affirmer son rôle de manager.
- e. Gérer les situations difficiles.

V - Conclure positivement l'entretien et formaliser le bilan

- a. Réaliser le bilan d'activité avec le collaborateur.
- b. Evaluer la maîtrise de la fonction et la réalisation des objectifs du collaborateur.
- c. Mettre en évidence les points forts et les axes d'amélioration.
- d. Préparer l'avenir.



- Maîtriser le fonctionnement de la masse salariale dans l'entreprise
- Définir et mesurer les composantes de la masse salariale et leurs facteurs d'évolution
- Acquérir les outils et la pratique de l'analyse et du pilotage de la masse salariale

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Contrôler et piloter la masse salariale

I - Enjeux RH et financiers de la gestion de la masse salariale

II - Définir et calculer la masse salariale

- a. Comment comptabiliser les effectifs.
- b. Les composantes de la masse salariale : déclarations sociales, bilan social, charges de personnel.
- c. Les masses "sociale", "comptable" et "budgétaire".

III - D. Sources de variation et les outils d'analyse

- a. Effectifs et gestion de l'emploi (entrées, sorties, mutations internes).
- b. Temps de travail (complet/partiel, heures supplémentaires/complémentaires, CDD, intérim).
- c. Salaires, primes, indemnités, charges sociales et avantages sociaux.
- d. Qualifications (promotion, mobilité interne et gestion des carrières).
- e. Coûts induits (turnover, absentéisme, climat social) et coût de la formation.
- f. Impact des mouvements de personnel : effets d'effectif, de structure d'effectif, effets de noria et de turnover.
- g. Impact des augmentations collectives et des augmentations individuelles.
- h. Mesure des effets : en niveau, masse et report.

IV - Maîtriser et piloter la masse salariale

- a. Analyse des écarts constatés, décomposition et mesure des facteurs.
- b. Outils informatiques d'analyse et de simulation : du tableur au progiciel dédié.



OBJECTIF

- Identifier les différentes composantes d'un système de rémunération
- Élaborer une politique de rémunération globale
- Analyser son système de rémunération et développer ses grilles de salaire

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Gérer et maîtriser son système de rémunération

I - Distinguer les composantes d'un dispositif de rémunération

- a. Comprendre la structure des rémunérations.
- b. Identifier les critères d'un bon système de rémunération.
- c. Maîtriser les méthodes de classification des emplois et élaborer une grille de salaires.

II - Déterminer la rémunération du collaborateur

III - Élaborer une politique de rémunération globale

- a. Identifier les enjeux et problématiques.
- b. Assurer la cohérence entre politique de rémunération et stratégie.
- c. Mesurer l'efficacité de son dispositif de rémunération.

IV - Maîtriser la notion de rémunération variable

- a. Identifier les caractéristiques, enjeux et objectifs de la rémunération variable.
- b. Connaître les principaux dispositifs de rémunération variable.
- c. Mettre en pratique un système de rémunération variable.

V - Intégrer la rémunération collective dans la rémunération globale

VI - Contrôler et suivre l'évolution de la masse salariale



OBJECTIF

- Comprendre et mieux gérer ses relations avec les délégués du personnel
- Apprendre à faire face à des situations concrètes

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Gérer la relation avec les délégués du personnel

I - Comprendre le rôle des délégués du personnel

II - Maîtriser les droits et les obligations des délégués du personnel

- a. Le statut des délégués du personnel.
- b. La mise à disposition d'un local pour les délégués du personnel.
- c. Les frais de déplacement.
- d. Le droit de communication.
- e. Les budgets.
- f. Les obligations des délégués du personnel.

III - Mieux gérer la relation avec les délégués du personnel

- a. Savoir réagir face à la demande d'un délégué du personnel.
- b. Savoir manager un collaborateur ayant un mandat de délégué du personnel.
- c. Manager les équipes face aux délégués du personnel.
- d. Eviter le délit d'entrave et la discrimination syndicale.
- e. Appliquer la procédure spéciale de licenciement des salariés protégés.



- Améliorer votre rôle d'interface entre la direction et les collaborateurs
- Se réunir avec l'employeur
- Mieux communiquer avec le personnel
- Outils de communication avec les salariés
- Évaluer ses droits et devoirs en tant qu'élus
- Savoir identifier les différents textes qui s'appliquent dans l'entreprise
- Gérer la relation avec les collaborateurs

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Communication pour les délégués du personnel

I - Améliorer votre rôle d'interface entre la direction et les collaborateurs

- Clarifier vos objectifs, stratégies et tactiques.
- Prendre contact avec les salariés : pistes de vigilance et erreurs à éviter.
- Gérer la relation avec votre management et l'encadrement.
- Définir et mettre en œuvre votre plan d'actions.

II - Préparer et assister aux réunions avec la direction

- Savoir préparer les réunions afin d'être efficace.
- Mettre en œuvre des préparatoires utiles.
- Transmettre les questions à temps et dans les formes.
- Obtenir des réponses et la tenue du registre des DP.
- Améliorer le déroulement des réunions.
- Acquérir de l'aisance dans vos prises de parole.
- Communiquer avec les salariés sur les résultats.

III - Mieux communiquer avec le personnel

- Apprendre à mieux communiquer avec le personnel.
- Etre en accord en fonction des personnes et de leurs fonctions.
- Gérer les tensions.
- Trouver l'accord commun.

IV - Outils de communication avec les salariés

- Affichage, Internet, Intranet, messagerie électronique, tracts, forum... leurs limites.
- Permanence, questionnaire, sondage, enquête d'opinion, réunion du personnel... informer et écouter.

V - Maîtriser vos missions générales : le mode d'emploi des attributions des DP

- Distinguer au quotidien les réclamations des revendications.
- Intervenir auprès de l'inspection du travail
- Quand et comment
- La défense des libertés individuelles : une attribution particulière et un droit d'alerte encadré.
- Les domaines d'intervention réservés aux DP.
- Congés payés, inaptitude, AT...

VI - Identifier vos droits, devoirs et moyens dans l'exercice quotidien de votre mandat

- La durée et cumul du mandat.
- Les règles de remplacement du titulaire.
- Les crédits d'heures.
- L'accès aux informations, registres.
- Le statut protecteur.



OBJECTIF

- Approfondir ses connaissances en droit du travail et savoir les mettre en pratique
- Maîtriser les différents types de contrats de travail
- Intégrer les dernières réformes

PRÉ-REQUIS

Il est recommandé d'avoir des notions en droit ou RH

DURÉE : 2 JOURS

L'essentiel du droit de travail et la gestion des contrats

I - Contrat de travail en pratique

- a. Appréhender les principales étapes du contrat.
- b. Identifier le contenu du contrat de travail.

II - Conclure et suivre les contrats de travail

- a. Choisir le contrat de travail le mieux adapté.
- b. Gérer les différents cas de contrat de travail.

III - Mettre en œuvre les règles encadrant la rupture du contrat

- a. Motifs de licenciement.
- b. Savoir négocier.



- Améliorer votre rôle d'interface entre la direction et les collaborateurs
- Mieux communiquer avec le personnel
- Environnement juridique de l'entreprise et de la représentation du personnel
- Évaluer ses droits et devoirs en tant qu'élus
- Savoir identifier les différents textes qui s'appliquent dans l'entreprise
- Fonctionnement des différentes Institutions Représentatives du Personnel

PRÉ-REQUIS

Il est recommandé d'avoir des notions en droit ou RH

DURÉE : 2 JOURS

Droit du travail pour les délégués du personnel

I - Améliorer votre rôle d'interface entre la direction et les collaborateurs

- Clarifier vos objectifs, stratégies et tactiques.
- Prendre contact avec les salariés : pistes de vigilance et erreurs à éviter.
- Gérer la relation avec votre management et l'encadrement.
- Définir et mettre en œuvre votre plan d'actions.

II - Préparer et assister aux réunions avec la direction

- Savoir préparer les réunions afin d'être efficace.
- Mettre en œuvre des préparatoires utiles.
- Transmettre les questions à temps et dans les formes.
- Obtenir des réponses et la tenue du registre des DP.
- Améliorer le déroulement des réunions.
- Acquérir de l'aisance dans vos prises de parole.
- Communiquer avec les salariés sur les résultats.

III - Mieux communiquer avec le personnel

- Apprendre à mieux communiquer avec le personnel.
- Etre en accord en fonction des personnes et de leurs fonctions.
- Gérer les tensions.
- Trouver l'accord commun.

IV - Environnement juridique de l'entreprise et de la représentation du personnel

- Les différentes sources de droit applicable à l'entreprise : Code du travail, conventions, collectives, usages, jurisprudence.
- La notion de représentation du personnel.

V - Mise en place des Institutions Représentatives du Personnel (IRP)

- Cadres et modalités de mise en place des IRP.
- Possibilité de regroupement des IRP dans une seule instance.

VI - Attributions des différentes IRP

- Revendication, réclamation, information, consultation, négociation : quelles distinctions.
- Attributions des représentants des syndicats : section syndicale, délégué syndical, représentant syndical au comité d'entreprise, représentant de la section syndicale
- Attributions des délégués du personnel.
- Attributions du comité d'entreprise.
- Information-consultation dans le domaine économique, financier et professionnel.
- Gestion des activités sociales et culturelles.
- Attributions du CHS.
- Respect des prescriptions légales en matière d'hygiène, sécurité et conditions de travail.

VII - Règles d'exercice du mandat de représentant du personnel

- Règles générales de fonctionnement : durée, suspension du contrat de travail et exercice du mandat, principe de non-discrimination.
- Heures de délégation : modalités d'utilisation, présomption de bonne utilisation, contrôle de l'utilisation, paiement.
- Liberté de déplacement : périmètre de déplacement, frais de déplacement.
- Modes de communication : affichages, tracts, NTIC.

VIII - Protection des représentants du personnel

- En quoi consiste cette protection ? Quelle procédure suivre ?

- Acquérir les connaissances de base en droit social
- Intégrer la réglementation sociale dans son management
- Identifier les réflexes et comportements à adopter et ceux à proscrire en tant que manager pour respecter le droit social

Il est recommandé d'avoir des notions en droit ou RH

I - Les différentes formes de contrat de travail

- Le CDI /Le CDD.
- Les modifications du contrat de travail et des conditions de travail.
- Le contrat du travail temporaire.
- Le contrat de prestation.
- La sous traitante.

II - Gestion du temps de travail

- Notion de travail effectif et statut des temps inhérents à l'activité professionnelle (temps de pause, d'habillage, de douche, de trajet, astreinte...).
- Durées maximales de travail et limites au cumul d'emploi.
- Durées minimales de repos : les dérogations au repos hebdomadaire.
- Question des heures supplémentaires.

III - Suspension du contrat de travail :

- Congés payés, maladie, maternité, paternité, congé parental.
- Notions fondamentales : principales causes de suspension, statut du salarié pendant la suspension, retour du salarié.
- Principales obligations du manager : rattrapage salarial en cas de maternité, proposition de poste équivalent.
- Droits du manager : contrôle en cas de maladie, refus ou report de congés.

IV - Pouvoir disciplinaire

- Quelles sont les obligations de l'entreprise.
- Les principes du droit disciplinaire.
- Les limites à l'obtention de la preuve : vidéosurveillance, droit de regard de l'employeur sur l'utilisation personnelle des outils professionnels...
- La notion de faute : classification et typologie.
- La maîtrise de la procédure.
- La distinction entre mise à pied disciplinaire et mise à pied conservatoire.

V - Rupture du contrat de travail

- Maîtriser la notion de cause réelle et sérieuse.
- Quels sont les motifs non disciplinaires ?
- Conséquences d'une absence de cause réelle et sérieuse.
- Procédure et conséquences d'une irrégularité.
- Gérer le préavis.
- Quelles sont les conditions de validité d'une démission ?
- Spécificités et intérêts de la rupture conventionnelle.

VI - Les partenaires sociaux dans l'entreprise

- Rôle et organisation des relations avec les différentes instances.
- Moyens requis : local, heures de délégation.
- Protection des partenaires sociaux.



- S'assurer de la conformité de sa gestion du personnel : absences, congés, embauche et fin de contrat...
- Professionnaliser ses méthodes et mieux gérer les différentes situations rencontrées au quotidien
- Mettre à jour ses connaissances
- Fiabiliser ses pratiques RH

Il est recommandé d'avoir des notions en droit ou RH

I - Les différentes formes de contrat de travail

- Le CDI /Le CDD
- Les modifications du contrat de travail et des conditions de travail
- Le contrat du travail temporaire
- Le contrat de prestation
- La sous-traitance

II - Contrat de travail

- Recrutement : principe de non discrimination et formalités.
- Principales clauses du contrat de travail : période d'essai, confidentialité, mobilité, non-concurrence, dédit-formation, exclusivité...
- Choix et gestion du contrat de travail : CDI et conditions de validité de certaines clauses (essai, mobilité, non concurrence, dédit formation), CDD, spécificités CTT, temps partiel, convention de stage.
- Modification du contrat ou des conditions de travail : procédure et conséquences.

III - Suspension du contrat de travail

- Maladie : obligations des parties, gestion des absences répétées ou prolongées.
- Gestion du retour de maladie et de l'éventuelle inaptitude physique : distinction origine professionnelle et non-professionnelle.
- Congés payés : acquisition, prise et indemnisation.
- Congé parental d'éducation, congé sabbatique, congé pour création d'entreprise.

IV - Durée du travail

- Définition du temps de travail effectif - durées maximales de travail et minimales de repos.
- Jours fériés et repos compensateur : divergence entre cour de Cassation.
- Cas particuliers : astreinte, pause, déplacement - Travail de nuit et travail du dimanche.
- Heures supplémentaires : déclenchement, paiement, récupération (repos compensateur).
- Temps de travail des cadres : vigilance sur les jurisprudences relatives aux forfaits jours.
- Obligations et modalités de comptabilisation du temps de travail.
- Rupture du contrat de travail et ses conséquences.
- Motif du licenciement : personnel, économique.
- Rupture conventionnelle du contrat de travail.
- Licenciement / Démission.

V - Modes alternatifs de résoudre les conflits

- Transaction.
- Conciliation.
- Arbitrage.

VI - Représentation du personnel dans l'entreprise

- Institutions Représentatives du Personnel (IRP).
- Attributions.
- Moyens et règles de fonctionnement.
- Délégué syndical et section syndicale, représentant de la section syndicale.
- Délégués du personnel, comité d'entreprise, d'établissement et CHS.



VII - La gestion des Accidents du Travail (AT)

- a. Définition d'un accident du travail : les trois critères de reconnaissance et étude de jurisprudences.
- b. Obligations respectives de l'employeur, du salarié et du médecin : comment formuler des réserves.
- c. Procédure d'instruction par la caisse : enjeux de la réforme, délai d'instruction ;
- d. Comment sont pris en charge les frais de santé.
- e. Indemnisation de la perte de salaire (comparaison avec la maladie) et de l'incapacité définitive.
- f. Conséquences d'un accident du travail sur la relation de travail : la protection du contrat.
- g. Obligations de l'employeur en termes de reprise et de gestion d'une éventuelle inaptitude avec les spécificités liées à son caractère professionnel.
- h. Création de bonus et de malus.

VIII - La gestion des accidents de trajet

- a. Ce qui définit le "trajet protégé" avec étude de jurisprudences.
- b. Obligations respectives de l'employeur, du salarié et du médecin.
- c. Instruction de la demande par la caisse.
- d. Les modalités de prise en charge par la sécurité sociale.
- e. Mesurer les conséquences d'un accident de trajet sur la relation de travail.
- f. Quelles conséquences en terme d'imputation sur le compte employeur.

IX - La gestion des Maladies Professionnelles (MP)

- a. La notion de maladie professionnelle.
- b. Les différentes possibilités de reconnaissance.
- c. Qui peut être à l'initiative d'une demande de reconnaissance ?
- d. Les procédures de reconnaissance par la caisse et positionnement de l'employeur.
- e. Les conséquences d'une maladie professionnelle : quelle est la prise en charge des soins et de l'incapacité ? comment protéger le contrat de travail ? comment est-ce imputé sur le compte employeur ?

X - Obligation de sécurité de résultat de l'employeur et notion de faute inexcusable

- a. Définition et procédure de reconnaissance de la faute inexcusable (étude de jurisprudences)
- b. Conséquences pour l'employeur

XI - Contentieux en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles : les recours possibles

- a. Contentieux technique, tarifaire ou général : quelle est la vocation de chaque contentieux
- b. Procédures de contestation : juridictions compétentes, délais, appel et cassation



- Tableaux de bord de suivi et de pilotage de la fonction RH
- Connaître les principaux tableaux de bord adaptés aux missions de la DRH
- Choisir les indicateurs et tableaux de bord RH adaptés à sa propre situation
- Construire, analyser le bilan social et l'utiliser comme un outil de gestion sociale

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Tableaux de bord des RH

- a. Principes généraux
 - Tableau de bord
 - Critères de qualité et d'objectivité
 - Quel rapport avec le décisionnel
- b. Conception et élaboration d'un tableau de bord
 - Collecte des informations auprès des différents services
 - Identification et choix des indicateurs à retenir
 - Traitement des données
 - Méthodologie d'élaboration de tableaux de bord
- c. Performance des tableaux de bord RH

II - Le bilan social

- a. Élaboration du bilan social
 - Bilan social
 - Effectifs et rémunérations
 - Mise en forme du bilan
 - Indicateurs du bilan social
- b. Analyse du bilan social
 - Bilan social, outil d'information et de pilotage
 - Limites du bilan social



Finance et comptabilité

Elaboration du business plan	P. 140
Analyse de rentabilité d'un investissement	P. 141
Analyse critique du business plan	P. 142
Concepts fondamentaux de la comptabilité générale	P. 143
Comptabilité analytique	P. 144
Technique de calcul des couts et prix de revient	P. 145
Normes IFRS	P. 146
Contrôle de gestion	P. 147
Fiscalité des entreprises	P. 148
Comptabilité et fiscalité des immobilisations	P. 149
Contrôle fiscal	P. 150
Nouvelle disposition des lois de finance	P. 151
Finance pour non financier	P. 152

Finance et comptabilité

Conduite d'une mission d'audit	P. 153
Gestion de la trésorerie	P. 154
Pratique de la gestion budgétaire	P. 155
Finance islamique	P. 156
Pratique de la bonne gouvernance	P. 157
Fiscalité des salaires	P. 158
Norme comptable : IFRS 9 et 17	P. 159
Clôture comptable et contrôle des liasses comptable et fiscale	P. 160
Comptabilité fournisseurs	P. 161
Consolidation	P. 162
Gestion et optimisation de la paie	P. 163
La lutte contre le blanchiment des capitaux	P. 164
Transfert des prix	P. 165

OBJECTIF

- Construire le business plan d'un projet
- Maîtriser les outils d'aide à la mise en œuvre du business plan

PRÉ-REQUIS

Connaissance de base du bilan et du compte de produit et de charges

DURÉE : 2 JOURS

Elaboration du business plan

I - C'est quoi un Business plan ?

II - A quoi sert-il ?

III - Quand a-t-on besoin d'en élaborer un ?

IV - Quels en sont les points forts ?

V - Comment le structure-t-on ?

VI - Que doit-on et peut-on y annexer ?

VII - Comment mesure-t-on la rentabilité d'un projet



- Connaître les données économiques d'un projet d'investissement
- Acquérir les principales étapes dans la démarche de l'évaluation de la rentabilité d'un investissement
- Connaître et utiliser les indicateurs de mesure de rentabilité d'un projet
- Distinguer les méthodes simplistes des méthodes basées sur l'actualisation des flux
- Maîtriser les montages financiers d'un projet d'investissement

Avoir suivi une formation de base en finance et comptabilité

Analyse de rentabilité d'un investissement

I - Les fondamentaux de la finance

- a. Bilan, CPC, ESG.
- b. Indicateurs de rentabilité.

II - Les données économiques d'un projet d'investissement

- a. Dépense d'investissement.
- b. Durée de vie d'un projet.
- c. Cash-flows inhérents à un projet.
- d. Valeur résiduelle d'un projet.

III - Les méthodes d'évaluation de la rentabilité d'un investissement

- a. Les techniques simplistes.
- b. Les techniques basées sur l'actualisation des flux.

IV - La problématique de financement et les sources de financement d'un investissement

- a. La présentation des sources de financement.
- b. Les fonds propres.
- c. L'endettement bancaire.
- d. Le Leasing.

V - L'appréciation du risque d'investissement

- a. Le risque d'exploitation.
- b. Le risque financier.
- c. Le risque de faillite.



- Définir, structurer et piloter un Business Plan.
- Construire les différents volets et dresser le financement (outils de gestion et comptables)

Connaissance de base du bilan et du compte de produit et de charges

Analyse critique du business plan

I - Utilité et objectifs du Business Plan

- a. La formalisation des idées, de la vision stratégique.
- b. Le positionnement du projet.
- c. La définition du modèle économique.
- d. Les chiffrages financiers.
- e. L'obtention des financements au niveau des investissements, de l'exploitation.
- f. La façon de trouver des associés, des partenaires industriels, commerciaux...
- g. La mise en place d'un outil pour monitorer et piloter le projet.

II - La structuration du Business Plan

- a. Le plan type.
- b. L'adaptation aux spécificités de chacun.
- c. L'ordonnement de la rédaction.
- d. Les différents contributeurs.

III - La construction du Business Plan

- a. Les porteurs du projet.
- b. La partie technique : les investissements, l'approvisionnement, l'organisation, les ressources humaines...
- c. La partie financière : le bilan et le compte de résultat prévisionnel, le seuil de rentabilité, le ROI...

IV - L'analyse critique du Business Plan

- a. L'identification des facteurs clés de succès et des facteurs de risques.
- b. La définition des plans de repli.
- c. La mise en œuvre de simulations et l'évaluation de leur impact.
- d. Le diagnostic de faisabilité, de pérennité.
- e. Le chiffrage du coût d'abandon du projet.

V - La " vente " du Business Plan

- a. La mise en avant des éléments distinctifs, de la valeur intrinsèque du projet.
- b. La preuve de la solidité et de la fiabilité des estimations financières.
- c. La formalisation : la forme et le fond, réaliser un document impactant et communiquant.
- d. La présentation orale : les types de présentation, les leviers à activer pour obtenir la conviction, l'adhésion.



OBJECTIF

- Comprendre les fondements de la comptabilité générale
- Connaître la méthodologie d'instruction des documents de synthèse du plan comptable

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Concepts fondamentaux de la comptabilité générale

I - Respecter les obligations légales

- a. Les règles du plan comptable général.
- b. La réglementation fiscale et le lien entre la fiscalité et la comptabilité.

II - Réaliser la clôture des opérations

- a. L'amortissement : règles, méthodes et comptabilisation.
- b. La constatation des amortissements dérogatoires.
- c. Le traitement des dépenses de gros entretien.
- d. L'évaluation et l'enregistrement des pertes de valeurs des actifs.

III - Évaluer et comptabiliser les stocks

- a. Les obligations en matière d'inventaire.
- b. La détermination du coût d'acquisition et de production.
- c. La comptabilisation des variations de stock.
- d. Les dépréciations de stocks.

IV - Traiter la clôture du cycle ventes créances

- a. Les règles de rattachement à l'exercice des produits.
- b. La régularisation des produits.
- c. Les dépréciations des créances.
- d. Les provisions pour risques et charges liées aux ventes.

V - Construire le bilan et le compte de produits et de charges

- a. Les opérations classées en résultat exceptionnel.
- b. Les transferts de charge.
- c. La construction du bilan et du CPC.



- Maîtriser les principes essentiels de la comptabilité analytiques.
- S'approprier les différentes méthodes de calcul des coûts et des marges
- Diffuser des indicateurs pertinents comme outil d'aide à la décision

Maîtriser les fondamentaux de la comptabilité

I - Définir les principes généraux de la comptabilité analytique

- a. Relation entre comptabilité générale et comptabilité analytique.
- b. Comptabilité de gestion.
- c. Principes essentiels de la comptabilité analytique.
- d. Analyse des coûts dans la prise de décision.
- e. Retraitement des charges de la comptabilité générale.
- f. Notions de coûts.

II - Appliquer les méthodes de la comptabilité par les coûts

- a. Distinguer les charges directes et indirectes.
- b. Déterminer les centres analytiques (ou sections).
- c. Choisir les unités d'œuvre et les clés de répartition.
- d. Valoriser les stocks.
- e. Distinguer les charges fixes et les charges variables.
- f. Analyser les différents niveaux de marges de contribution.
- g. Déterminer le point mort ou seuil de rentabilité.
- h. S'approprier les différentes méthodes de calcul de coûts et de marges.

III - Comprendre la logique de la comptabilité par activités

- a. Méthode ABC.
- b. Processus transversaux et définition des "activités".
- c. Inducteurs de coûts.



- Connaître les principes de la comptabilité analytique
- Décrire les outils nécessaires à l'analyse des charges et à la détermination des coûts et des prix de revient

Maîtriser les fondamentaux de la comptabilité

I - Calculer le coût de revient complet d'un produit

- Distinguer les charges directes et indirectes.
- Découvrir les différentes méthodes de calcul de coût complet.
- Utiliser les nomenclatures et les gammes de production.
- Déterminer les centres d'analyse (ou sections analytiques).
- Préciser les activités.
- Choisir les unités d'œuvre et les clés de répartition.
- Valoriser les entrées et les sorties de stocks, les encours de production.
- Chiffrer le coût de production.
- Coût de revient
- Résultats analytiques
- Cas d'illustration

II - Utiliser Les coûts partiels

- Les cas où il faut travailler avec les coûts partiels.
- La variabilité des charges et l'impact sur la formation des coûts.
- La méthode de l'imputation rationnelle des charges fixes.
- La méthode du seuil de rentabilité.
- La méthode du Direct costing

III - L'usage de la comptabilité analytique en tant qu'outil du contrôle de gestion :

- Les outils du Contrôle de gestion.
- La comptabilité analytique comme outil de contrôle de gestion : L'analyse et l'interprétation des écarts.



OBJECTIF

- Maîtriser le contenu et les modalités d'application des principales normes IFRS.
- Connaître les normes les plus essentielles

PRÉ-REQUIS

Être comptable ou avoir de bonnes notions de comptabilité

DURÉE : 2 JOURS

Les normes IFRS

I - Introduction

- a. Le contexte européen.
- b. Les grands principes.
- c. Les états financiers.

II - Présentations des normes les plus usuelles

- a. Produits des activités ordinaires tirés des contrats conclus avec des clients
- b. Contrats de location.
- c. Instruments Financiers.
- d. Immobilisations corporelles, approche par composant et amortissement.
- e. Dépréciation.



- Maîtriser le contenu et les modalités d'application des principales normes IFRS.
- Connaître les normes les plus essentielles

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Définition et évolutions actuelles du contrôle de gestion

II - Le Contrôle de gestion: Système de Pilotage

III - La fonction contrôle de gestion dans l'entreprise

IV - Les outils de contrôle de gestion

V - La comptabilité analytique: instrument privilégiée du CDG

VI - Nouvelle approche du Contrôle de Gestion

VII - La comptabilité analytique selon le couple: ABC/ABM

- a. ABM: Nouvelle approche du Management de l'Entreprise.
- b. Rôle et profil du Contrôleur de gestion Manager.
- c. Découpage de l'entreprise en centres d'analyse.
- d. Démarche et instruments de la gestion prévisionnelle.
- e. Approche de mise en place des budgets des fonctions de l'entreprise.
- f. Contrôle budgétaire.
- g. Tableaux de Bord de Gestion.
- h. Critères de choix des Indicateurs de gestion et de performance.
- i. Benchmark ING ou le choix d'une référence externe.
- j. Dimension Humaine du Contrôle de Gestion.



- Connaître et de comprendre les bases de la détermination des principaux impôts
- Disposer d'une vision globale de l'ensemble des techniques fiscales
- Comprendre les enjeux financiers liés aux grands principes fiscaux
- Comprendre les contraintes de gestion imposées à l'entreprise

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - Comprendre le dispositif fiscal marocain

- a. Différents interlocuteurs de l'entreprise au sein de l'administration fiscale.
- b. Panorama des différents impôts auxquels l'entreprise est soumise.

II - S'approprier les mécanismes d'imposition des bénéficiaires des entreprises

- a. Mécanisme d'imposition en fonction de la structure de l'entreprise.
- b. Règle de rattachement des produits et des charges.
- c. Territorialité de l'impôt sur les sociétés.
- d. Passage du résultat comptable au résultat fiscal.

III - Déterminer le résultat fiscal/ IS

- a. Détermination du résultat, principes et règles de déductibilité.
- b. Retraitement à partir du résultat comptable.
- c. Gestion des déficits.
- d. Charges déductibles.
- e. Analyse des charges/frais généraux/produits.
- f. Règles comptables et fiscales des amortissements et des immobilisations.
- g. Traitement comptable et fiscal des provisions.
- h. Plus ou moins-values de cessions : régime général vs régime particulier.
- i. Calcul de l'impôt sur les sociétés.
- j. Retraitement des plus-values long terme ; acomptes ...
- k. Obligations déclaratives.

IV - Appliquer les principes de base de la TVA

- a. Définition de la TVA.
- b. Champ d'application de la TVA.
- c. Principe de l'imposition et de l'exonération de TVA.
- d. Principe de la TVA déductible et collectée.
- e. Calcul de la TVA exigible : fait générateur, base imposable et taux de TVA à appliquer.
- f. Paiement de la TVA : élément déclencheur et déclarations de TVA.



- Comptabiliser sans risque les opérations liées aux immobilisations
- Appliquer les règles fiscales attachées aux immobilisations
- Prendre en compte l'évolution des règles comptables.

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Généralités sur la comptabilité des immobilisations

- Distinction entre immobilisations et charges.
- Différents types d'immobilisations.
- Déterminer la valeur d'une immobilisation.
- immobilisation acquise.
- immobilisation livrée à soi-même.

II - Comptabilisation des acquisitions

- Comptabilisation de l'acquisition d'une immobilisation.
- Comptabilisation d'une immobilisation livrée à soi-même.

III - Amortissement et dépréciation des immobilisations

- Différences entre amortissements comptables et fiscaux.
- Méthodes d'amortissements comptables : linéaire ou par unité d'œuvre.
- Dépréciation des immobilisations.
- Fiscalité des immobilisations.

IV - Comptabiliser sa dépréciation

- Evaluation.
- Comptabilisation.
- Fiscalité.

V - Comptabiliser sa sortie

- Cession à titre onéreux et à titre gratuit.
- Mise au rebut.
- Régime fiscal des plus ou moins-values de cessions.
- Eventuelle régularisation de la TVA.

VI - La tenue de l'inventaire

- Les normes en vigueur.
- La séparation de l'ordonnateur et du comptable et la gestion de l'inventaire.
- La nécessité de rationaliser la gestion de l'inventaire.
- L'identification des immobilisations.
- Les amortissements et les opérations de sortie de l'actif.
- La mise à disposition des biens dans le cadre des transferts de compétences.
- L'impact sur les résultats comptables de l'organisme.
- La bonne tenue de l'inventaire.



- Identifier les droits de l'entreprise lors d'un contrôle fiscal
- Connaître les procédures de contrôle fiscal
- Connaître les sanctions pénales et fiscales applicables
- Maîtriser les voies de recours possibles suite à un contrôle fiscal

Savoir comment se construit un résultat comptable ou fiscal

I - La réglementation en matière de contrôle fiscal

- Les missions du contrôleur fiscal.
- Les obligations de l'entreprise dans le cadre d'un contrôle fiscal.
- Les garanties du contribuable.

II - La procédure de contrôle

- Le contrôle et la prescription en fonction des différents impôts.
- Le déroulement de la procédure de contrôle.
- La vérification de comptabilité.

III - Les sanctions applicables

- Les sanctions pénales.
- Les sanctions fiscales : les suppléments d'impôt, les pénalités et les intérêts de retard.

IV - La contestation des sanctions

- La procédure applicable.
- Les délais à respecter.
- La demande gracieuse.
- Le contentieux.
- Le sursis de paiement.



OBJECTIF

- Prendre connaissance et maîtriser les nouvelles dispositions fiscales
- Le système fiscal marocain et l'impact des nouvelles dispositions sur les opérations de l'entreprise
- Rappeler les dispositions antérieures devant entrer en vigueur en 2019

PRÉ-REQUIS

Pratique de la fiscalité

DURÉE : 2 JOURS

Nouvelle disposition des lois de finance

I - Introduction

II - Dispositions spécifiques à l'impôt sur les sociétés

III - Dispositions spécifiques à l'impôt sur le revenu

IV - Dispositions spécifiques à la TVA

V - Dispositions spécifiques aux droits d'enregistrement

VI - Dispositions spécifiques aux droits de timbres

VII - Dispositions communes

VIII - Autres dispositions



- Acquérir le vocabulaire, lire et exploiter les informations comptables et financières
- Comprendre l'impact de ces décisions en termes comptables et financiers
- Favoriser le dialogue avec les comptables et financiers de l'entreprise

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Les différentes formes de l'entreprise

- a. Les structures juridiques, les conséquences comptables et fiscales / les risques financiers.

II - Les documents comptables et financiers

- a. Rôles, objectifs et contenu des bilans, comptes de résultats, annexes, autres types.

III - Apprécier les équilibres structurels

- a. Notion de fond de roulement, notion de besoin en fond de roulement, la gestion des besoins en financement.

IV - Analyser les composantes de la rentabilité

V - Les ratios clés à l'information financière



OBJECTIF

- Se familiariser avec le cadre de référence international pour la pratique professionnelle de l'Audit Interne,
- Maîtriser la démarche de l'Audit Interne,
- Acquérir la méthodologie et les techniques de base de l'Audit Interne.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Conduite d'une mission d'audit

I - L'Audit Interne et son cadre de référence : Dispositions obligatoires et recommandées.

II - Le cadre de référence (suite) et les métiers voisins de l'Audit Interne.

III - La méthodologie de l'Audit Interne

- a. La phase de prise de connaissance : Analyse, élaboration du TARI, du TFfA et du rapport d'orientation.
- b. La phase de Vérification : Analyse, élaboration du Programme de Vérification et d'Audit et élaboration des FARs.
- c. La phase de Conclusion et de communication des résultats : Rédaction du projet du rapport détaillé, validation du projet, rédaction du rapport de synthèse.



- Maîtriser la négociation bancaire
- Maîtriser la gestion de Trésorerie en utilisant les outils les plus appropriés

Connaître le fonctionnement des opérations bancaires

I - Introduction à la gestion de trésorerie

II - Rappel des équilibres financiers fondamentaux

- a. Les grandes masses du Bilan.
- b. Le Fond de roulement, Besoins en Fonds de Roulement & Trésorerie.

III - Les 5 crises de trésorerie

- a. Les principales sources de financement.
 - Le financement du cycle d'exploitation.
 - Le financement du cycle d'investissement.

IV - Comment gérer sa trésorerie :

- a. Les approches de la trésorerie.
- b. Les notions fondamentales.
- c. L'environnement bancaire marocain.
- d. La gestion de trésorerie.
- e. Le diagnostic d'un système de gestion de trésorerie.
- f. Les prévisions, et le budget de trésorerie.
- g. Les décisions financières à court terme.

V - La gestion de trésorerie du groupe

VI - Les placements en trésorerie



OBJECTIF

- Maîtriser les procédures budgétaires
- Elaborer les éléments du budget
- Suivre l'exécution du budget

PRÉ-REQUIS

Avoir des notions en comptabilité ou en pilotage d'entreprise

DURÉE : 2 JOURS

Pratique de la gestion budgétaire

I - Situer l'outil budgétaire dans le système d'information de l'entreprise

- a. Le processus de contrôle de gestion.
- b. Les différents horizons de planification.
- c. L'organisation d'un contrôle budgétaire.
- d. Le budget annuel : un outil de gestion de la performance.

II - Comprendre la construction budgétaire

- a. Les préalables à la budgétisation.
- b. Les étapes et les acteurs de la procédure budgétaire.
- c. Le diagramme d'élaboration budgétaire.
- d. Les techniques de prévision.
- e. Les budgets d'exploitation : ventes, production, achats, masse salariale...
- f. Le compte de résultat prévisionnel.
- g. Les budgets de synthèse : budget de trésorerie, bilan et cash-flows prévisionnels, plan de financement.

III - Valider son budget

- a. Le savoir de négociier et vendre son budget : les facteurs clés de succès.
- b. Les ajustements et arbitrages budgétaires.
- c. L'exercice de mensualisation budgétaire.



- Comprendre le paradigme financier islamique
- Connaître les bases et principes de la Charia gouvernant la finance islamique.
- Assimiler la structure, le mode de fonctionnement et la gouvernance des banques islamiques.
- Maîtriser le fonctionnement des produits et services bancaires conformes à la Charia.
- Prendre connaissance des pratiques et des normes internationales des banques islamiques.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - la Finance Islamique et contexte de son développement contemporain

- Préceptes de l'Islam.
- Fondements du système économique islamique.

II - La finance islamique

- Le droit musulman et les contrats.
- Les principes fondamentaux de la Finance Islamique.
- La finance islamique comparée à la finance conventionnelle.

III - Produits financiers islamiques pour Entreprises

- Financement des investissements.
- Financement du fonds de roulement.
- Financements des opérations à l'international.
- Garanties bancaires.

IV - Gestion des risques en Banques Islamiques: risques spécifiques à l'activité bancaires islamique

V - Gouvernance Charia des banques islamiques: différents modèles et meilleures pratiques

VI - Normes internationales en banques islamiques

- Normes comptables.
- Normes Charia.
- Normes de gouvernance.
- Règles prudentielles.
- Conflits entre normes spécifiques à la finance islamiques et normes internationales.



OBJECTIF

- Connaitre le système et les règles de la procédure
- Renforcer une bonne gouvernance

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Pratique de la bonne gouvernance

I - Introduction

- a. La gouvernance d'entreprise, nouveau concept et véritable enjeu.
- b. La gouvernance d'entreprise, des définitions.
- c. La performance globale de l'entreprise, création de valeur.

II - Les outils de la Bonne pratique de la gouvernance

- a. Le Système de pilotage.
- b. Les organes de gestion.
- c. Les outils de gestion : Le contrôle de gestion, le contrôle interne, l'audit interne, l'audit externe.

III - Le système des règles et des procédures

- a. Le contrôle interne.
- b. Les procédures métiers

IV - Le système de Reporting

- a. Les Tableau de bord, indicateurs de gestion et Tableau de bord prospectif.

V - La dimension humaine, pierre angulaire de la gouvernance d'entreprise La motivation Le système des valeurs La formation

VI - La relation de l'entreprise et les parties prenantes



- Comprendre les principes fondamentaux de la fiscalité des salaires
- Maîtriser le calcul des retenues à la source
- Connaître les déclarations fiscales et les obligations légales
- Être informé des actualités fiscales et des bonnes pratiques

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Introduction à la fiscalité des salaires

- Comprendre les principes fondamentaux de la fiscalité des salaires
- Connaître les différentes obligations fiscales pour les employeurs et les employés
- Présentation des lois et réglementations fiscales pertinentes

II - Calcul des retenues à la source

- Les différents éléments pris en compte dans le calcul des retenues à la source (salaire brut, avantages en nature, indemnités, etc.)
- Les taux d'imposition applicables selon les tranches de revenus
- Méthodes de calcul des retenues à la source (système progressif, système forfaitaire)

III - Déclarations fiscales et obligations légales

- Les déclarations fiscales nécessaires pour les employeurs et les employés
- Dates limites de dépôt des déclarations
- Les pièces justificatives et documents nécessaires pour la déclaration fiscale
- Les sanctions en cas de non-respect des obligations légales

IV - Avantages fiscaux et déductions

- Les avantages fiscaux spécifiques liés aux salaires (ex. : déductions pour frais professionnels, déductions pour enfants à charge)
- Les régimes de retraite et les plans d'épargne salariale
- Les mesures de réduction d'impôt disponibles pour les employés

V - Actualités fiscales et bonnes pratiques

- Les mises à jour récentes de la législation fiscale liée aux salaires
- Bonnes pratiques en matière de gestion fiscale des salaires
- Les ressources et les outils disponibles pour rester à jour avec les changements fiscaux



- Comprendre les principes et les exigences des normes comptables IFRS 9 et IFRS 17
- Maîtriser la classification et l'évaluation des instruments financiers
- Maîtriser le contenu et les modalités d'application des principales normes IFRS.
- Maîtrise des normes IFRS 9 et 17

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Introduction aux normes comptables IFRS 9 et IFRS 17

- Objectifs et champ d'application des normes
- Principales différences par rapport aux normes précédentes

II - Instruments financiers

- Classification et évaluation des instruments financiers
- Provisions pour pertes de crédit attendues (Expected Credit Losses - ECL)
- Instruments de couverture

III - Exercices pratiques sur IFRS 9

- Étude de cas pour la classification et l'évaluation des instruments financiers
- Calcul des provisions pour pertes de crédit attendues
- Utilisation d'instruments de couverture

IV - IFRS 17 : Contrats d'assurance

- Portée de la norme et principales exigences
- Mesure initiale et ultérieure des contrats d'assurance
- Reconnaissance et évaluation des contrats d'assurance

V - Mise en œuvre d'IFRS 17

- Transition vers IFRS 17
- Impacts sur les systèmes d'information et les processus internes
- Préparation des états financiers conformément à IFRS 17



OBJECTIF

- Comprendre le processus de la clôture comptable
- Maîtriser les aspects légaux et fiscaux
- Apprendre à préparer les liasses comptables et fiscales
- Renforcer les compétences en contrôle et vérification
- Comprendre l'analyse financière

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Clôture comptable et contrôle des liasses comptable et fiscale

I - Fondamentaux de la clôture comptable :

- a. Comprendre le concept de clôture comptable
- b. Identifier les objectifs et les étapes de la clôture comptable

II - Préparation de la clôture comptable :

- a. Examiner les principaux éléments à prendre en compte lors de la clôture comptable
- b. Analyser les transactions et les écritures comptables nécessaires à la clôture

III - Contrôle des liasses comptables et fiscales :

- a. Comprendre le rôle et l'importance des liasses comptables et fiscales
- b. Apprendre à préparer les liasses comptables et fiscales conformément aux exigences légales

IV - Contrôles internes et vérifications :

- a. Examiner les contrôles internes à mettre en place pour assurer l'exactitude des liasses comptables et fiscales
- b. Comprendre les différentes vérifications à effectuer pour détecter les erreurs et les incohérences

V - Analyse des liasses comptables :

- a. Apprendre à analyser les différents états financiers inclus dans les liasses comptables
- b. Comprendre comment interpréter les chiffres et les ratios financiers

VI - Contrôle des obligations fiscales :

- a. Examiner les principales obligations fiscales liées à la clôture comptable
- b. Apprendre à contrôler et à préparer les déclarations fiscales (TVA, impôt sur les sociétés, etc.)

VII - Vérification et corrections des erreurs :

- a. Apprendre à détecter les erreurs courantes dans les liasses comptables et fiscales
- b. Comprendre les méthodes de correction des erreurs identifiées



- Comprendre le rôle et les responsabilités de la comptabilité fournisseurs
- Maîtriser les procédures de gestion des factures fournisseurs
- Gérer les délais de paiement et les termes contractuels
- Maintenir des registres précis et effectuer des rapprochements
- Assurer un traitement sécurisé et efficace des paiements
- Gérer les litiges fournisseurs et maintenir de bonnes relations

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Introduction à la comptabilité fournisseurs :

- Comprendre le rôle et l'importance de la comptabilité fournisseurs dans le processus financier d'une organisation
- Examiner les responsabilités clés du service comptabilité fournisseurs

II - Gestion des factures fournisseurs :

- Apprendre à enregistrer et à traiter les factures fournisseurs de manière précise et efficace
- Comprendre les différents types de factures et les informations clés à vérifier

III - Contrôle des délais de paiement :

- Examiner les politiques et les procédures liées aux délais de paiement des fournisseurs
- Apprendre à gérer les échéances de paiement et à respecter les termes contractuels

IV - Gestion des comptes fournisseurs :

- Comprendre comment créer et gérer les comptes fournisseurs dans le système comptable
- Apprendre à maintenir des registres précis des transactions avec les fournisseurs

V - Réconciliation des comptes fournisseurs :

- Apprendre à effectuer des rapprochements périodiques entre les comptes fournisseurs et les relevés de compte des fournisseurs
- Comprendre l'importance de la conciliation pour éviter les écarts et les erreurs

VI - Traitement des paiements aux fournisseurs :

- Examiner les méthodes de paiement courantes et les procédures de traitement des paiements
- Apprendre à effectuer les paiements de manière sécurisée et à gérer les problèmes liés aux paiements

VII - Gestion des litiges fournisseurs :

- Comprendre comment gérer les litiges avec les fournisseurs, tels que les erreurs de facturation, les retours de marchandises ou les réclamations
- Apprendre à résoudre les litiges de manière efficace et à maintenir de bonnes relations avec les fournisseurs

VIII - Contrôle interne et audit de la comptabilité fournisseurs :

- Examiner les contrôles internes à mettre en place pour assurer l'exactitude et l'intégrité des processus de comptabilité fournisseurs
- Comprendre les principes de base de l'audit de la comptabilité fournisseurs et son rôle dans la détection des fraudes



- Maîtriser les normes et les réglementations liées à la consolidation
- Connaître les différentes méthodes de consolidation
- Savoir préparer des états financiers consolidés
- Gérer les spécificités de la consolidation des filiales étrangères
- Analyser les états financiers consolidés

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Introduction à la consolidation comptable :

- a. Comprendre les concepts clés de la consolidation comptable
- b. Identifier les raisons et les objectifs de la consolidation comptable

II - Cadre légal et réglementaire :

- a. Examiner les normes comptables internationales (par exemple, les IFRS) et les exigences légales en matière de consolidation
- b. Comprendre les obligations de divulgation et de présentation des états financiers consolidés

III - Méthodes de consolidation :

- a. Apprendre les différentes méthodes de consolidation, telles que la consolidation intégrale, la consolidation proportionnelle et la mise en équivalence
- b. Comprendre les critères de choix de la méthode de consolidation appropriée

IV - Préparation des états financiers consolidés :

- a. Examiner les étapes nécessaires pour préparer les états financiers consolidés, y compris la consolidation des états financiers individuels des entités du groupe
- b. Comprendre les ajustements nécessaires, tels que l'élimination des transactions inter-compagnies et des soldes de comptes intra-groupe

V - Traitement des écarts d'acquisition :

- a. Comprendre la notion d'écart d'acquisition et son traitement comptable dans le processus de consolidation
- b. Apprendre les méthodes d'amortissement et de test de dépréciation de l'écart d'acquisition

VI - Consolidation des filiales étrangères :

- a. Examiner les aspects spécifiques de la consolidation des filiales étrangères, y compris la conversion des états financiers étrangers en monnaie de présentation du groupe
- b. Comprendre les impacts des fluctuations des taux de change sur les états financiers consolidés

VII - Analyse des états financiers consolidés :

- a. Apprendre à analyser les états financiers consolidés pour évaluer la performance et la santé financière du groupe
- b. Comprendre les ratios financiers clés et les indicateurs de performance utilisés dans l'analyse

VIII - Contrôle interne et audit de la consolidation :

- a. Examiner les contrôles internes à mettre en place pour garantir l'exactitude et l'intégrité du processus de consolidation
- b. Comprendre le rôle de l'audit dans la vérification des états financiers consolidés



OBJECTIF

- Comprendre les bases de la gestion de la paie
- Maîtriser les aspects légaux et réglementaires
- Apprendre à gérer les variables complexes de la paie
- Optimiser les processus de paie
- Éviter les erreurs et les pénalités
- Assurer la confidentialité et la sécurité des informations de paie

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Gestion et optimisation de la paie

I - Introduction à la gestion de la paie

- a. Les principes fondamentaux de la paie
- b. Les obligations légales liées à la paie
- c. Les différents acteurs impliqués dans la gestion de la paie

II - Les composantes de la paie

- a. Les éléments constitutifs de la rémunération
- b. Les avantages sociaux et les primes
- c. Les indemnités et les allocations

III - Le calcul et la déclaration des charges sociales

- a. Les cotisations sociales obligatoires
- b. Les taux de cotisations et leur évolution
- c. Les déclarations sociales et les échéances

IV - La gestion des absences et des congés payés

- a. Les différentes formes d'absences (maladie, congé maternité, congé parental, etc.)
- b. Les règles de calcul des indemnités en cas d'absence
- c. La gestion des congés payés et des RTT

V - L'optimisation de la paie

- a. Les dispositifs d'exonération de charges sociales
- b. Les avantages fiscaux liés à la rémunération
- c. Les outils et les bonnes pratiques pour optimiser la gestion de la paie



OBJECTIF

- Comprendre le blanchiment des capitaux
- Connaître le cadre juridique et réglementaire
- Développer des compétences de détection et de signalement
- Gérer les risques et assurer la conformité

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

La lutte contre le blanchiment des capitaux

I - Introduction au blanchiment des capitaux :

- a. Comprendre les concepts clés du blanchiment des capitaux
- b. Identifier les raisons et les conséquences du blanchiment des capitaux

II - Cadre légal et réglementaire :

- a. Les lois, les réglementations et les directives internationales liées à la lutte contre le blanchiment des capitaux
- b. Comprendre les obligations légales et les exigences de divulgation

III - Les étapes du processus de blanchiment des capitaux :

- a. Examiner les différentes étapes du processus de blanchiment des capitaux,
- b. Techniques et les stratégies utilisées par les blanchisseurs d'argent

IV - Connaître les secteurs à risque :

- a. Identifier les secteurs d'activité et les transactions financières présentant un risque élevé de blanchiment des capitaux
- b. Comprendre les facteurs de risque et les signaux d'alerte dans ces secteurs

V - Mise en place de mesures de prévention :

- a. Apprendre à mettre en place des politiques, des procédures et des contrôles internes pour prévenir le blanchiment des capitaux
- b. Comprendre l'importance de la diligence raisonnable et de la vérification de l'identité des clients

VI - Détection et signalement des activités suspectes :

- a. Apprendre à reconnaître les transactions et les comportements suspects qui pourraient indiquer une activité de blanchiment des capitaux
- b. Comprendre le processus de signalement aux autorités compétentes

VII - Collaboration avec les organismes de réglementation :

- a. Comprendre les rôles et les responsabilités des organismes de réglementation et des autorités chargées de la lutte contre le blanchiment des capitaux
- b. Apprendre à coopérer et à fournir des informations en cas de demande des autorités compétentes

VIII - Sensibilisation et formation des employés :

- a. Examiner l'importance de la sensibilisation des employés à la lutte contre le blanchiment des capitaux
- b. Apprendre à fournir une formation adéquate aux employés pour qu'ils puissent détecter et prévenir les activités de blanchiment des capitaux



- Comprendre les principes de transfert des prix
- Maîtriser les méthodes de transfert des prix
- Connaître les aspects légaux et réglementaires
- Évaluer la rentabilité des entités
- Maîtriser l'établissement des prix de transfert
- Gérer les risques et prévenir les litiges

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - Fondamentaux du transfert des prix :

- Comprendre les concepts clés du transfert des prix
- Identifier les raisons et les objectifs du transfert des prix

II - Méthodes de transfert des prix :

- Examiner les différentes méthodes de transfert des prix
- Comprendre les avantages et les inconvénients de chaque méthode

III - Aspects légaux et réglementaires :

- Les réglementations et les exigences légales relatives au transfert des prix
- Les obligations de documentation et de divulgation

IV - Analyse de la rentabilité des entités :

- Apprendre à analyser la rentabilité des différentes entités d'une entreprise dans le contexte du transfert des prix
- Comprendre comment les décisions de transfert des prix peuvent affecter les résultats financiers

V - Établissement des prix de transfert :

- Apprendre à déterminer les prix de transfert appropriés en utilisant des méthodes de benchmarking, des comparables de marché et d'autres techniques d'évaluation
- Comprendre les facteurs à prendre en compte lors de l'établissement des prix de transfert

VI - Documentation et conformité :

- Examiner les exigences en matière de documentation du transfert des prix
- Apprendre à préparer une documentation appropriée pour se conformer aux règles fiscales et aux réglementations

VII - Gestion des risques et prévention des litiges :

- Comprendre les risques associés au transfert des prix et les mesures de prévention
- Apprendre à gérer les litiges potentiels liés au transfert des prix



Juridique

Aspects juridiques du contrat	P. 167
Droit des contrats	P. 168
Rédaction de contrats d'affaires	P. 169
Lecture et interprétation des textes juridiques	P. 170
Aspects juridiques de recouvrement	P. 171
Sécurité contractuelle	P. 172
Contrats	P. 173
Clauses contractuelles	P. 174
Droit commercial	P. 175
Baux commerciaux	P. 176
Opérations portant sur le fond de commerce	P. 177
Droit des sociétés	P. 178
Droit de travail	P. 179
Droit de la concurrence	P. 180
Droit de l'environnement	P. 181
Droit fiscal	P. 182

OBJECTIF

- Comprendre et maîtriser les aspects juridiques du contrat
- Améliorer la maîtrise de la gestion des risques contractuels

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Aspects juridiques du contrat

I - Les points essentiels des conditions générales des contrats

II - Identifier les clauses contractuelles essentielles

III - La gestion des risques contractuels

IV - L'évaluer les conséquences en fonction des types de contrats

V - Les éléments de négociation opérationnelle

VI - Les clauses contractuelles des marchés

VII - Le transfert de risques, réception, garanties, limitation de responsabilités, ...

VIII - Les aspects figés et ceux passibles à négociation.

IX - Les pourparlers : la valeur juridique des pourparlers et les effets de la rupture des négociations

X - La concrétisation du contrat : les effets de la conclusion du contrat entre présents et entre absents

XI - Les conditions de formalité des contrats



- Maîtriser la rédaction des contrats
- Gérer les relations contractuelles
- Modifier les contrats et la rédiger les avenants
- Gérer les effets des contrats à l'égard des contractants et les tiers
- Maîtriser l'extinction, la résiliation et la résolution des contrats

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - La phase précontractuelle

- a. Les pourparlers.
- b. L'avant contrat ou promesse de contracter.

II - La formation du contrat

- a. L'offre.
- b. L'acceptation.
- c. Le lieu de la conclusion.
- d. La date de la conclusion.
- e. La validité du contrat.

III - Les effets du contrat

- a. Les effets du contrat : les effets du contrat entre les parties et à l'égard des tiers.
- b. L'inexécution du contrat.

IV - L'extinction, la résolution et la résiliation du contrat



- Identifier les clauses représentant le plus de difficultés ou d'enjeux en termes de rédaction des contrats d'affaires
- Savoir mettre en pratique et adapter les clauses contractuelles aux changements de la vie des affaires et aux particularités de son secteur d'activité

Avoir des connaissances solides en droit des contrats

I - Les clauses relatives à la négociation ou à l'information

- a. La clause relative à la négociation contractuelle et à la qualification du contrat d'adhésion.
- b. La clause relative à l'information précontractuelle.

II - Les clauses relatives à la détermination des obligations des parties

- a. La clause relative à la fixation du prix dans le contrat cadre.
- b. La clause relative à la fixation du prix dans le contrat de prestation de services.
- c. La clause relative à la qualité de la prestation.

III - Les clauses relatives au traitement des circonstances extérieures au contrat

- a. La clause relative au traitement de l'imprévision.
- b. La clause relative à l'interdépendance contractuelle.
- c. La clause relative à la force majeure.

IV - Les clauses relatives à l'inexécution des obligations

- a. La clause relative à l'exécution forcée.
- b. La clause résolutoire.
- c. La clause relative à la réduction de prix.
- d. La clause relative aux restitutions.

V - Les clauses relatives au lien contractuel

- a. La clause relative à la durée du contrat.
- b. La clause relative à la cession du contrat.

VI - Les clauses relatives à la mise en œuvre des droits

- a. La clause relative à la preuve.
- b. La clause relative à la prescription.

VII - Les clauses préalablement identifiées par les participants



OBJECTIF

- Acquérir une méthodologie qui facilite l'analyse et l'application de textes juridiques

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Lecture et interprétation des textes juridiques

I - Documents juridiques et efficacité rédactionnelle

- a. Les différents types de documents juridiques.
- b. La classification des contrats.
- c. L'analyse d'un document juridique.
- d. La sécurisation du contenu des écrits juridiques.

II - Structurer les écrits juridiques

- a. Mentions obligatoires.
- b. Construction du plan.

III - Rédaction d'un document juridique

- a. Le vocabulaire adapté.
- b. La méthodologie pour faire ressortir le raisonnement juridique du texte.



OBJECTIF

- Améliorer le recouvrement de vos créances impayées

PRÉ-REQUIS

Cette formation peut être complétée par le module formation Techniques de recouvrement

DURÉE : 2 JOURS

Aspects juridiques du recouvrement

I - Le recouvrement amiable des créances

- a. Le service contentieux.
- b. Les sociétés de recouvrement de créances !
- c. La prise en charge des frais de recouvrement.

II - Le recouvrement judiciaire

- a. Les conditions relatives à la créance.
- b. Les conditions relatives au débiteur.

III - Le recouvrement force

- a. Les conditions relatives aux personnes.
- b. L'injonction de payer.



- Perfectionner sa technique rédactionnelle en intégrant dans sa pratique les dernières évolutions en droit des contrats
- Définir les bases du partenariat
- Adapter le contrat aux possibles évolutions de la relation
- Anticiper la fin de la relation contractuelle et équilibrer les relations commerciales

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Sécuriser les bases juridiques lors de la rédaction du contrat

- a. Se placer dans le cadre légal de la négociation : obligation de bonne foi, confidentialité, communication des informations déterminantes du consentement.
- b. Définir les objectifs dans l'intérêt de son entreprise : comment les prioriser ?
- c. Identifier les objectifs de son futur partenaire.
- d. Trouver le juste équilibre pour assurer une relation profitable et durable.

II - Faire évoluer le partenariat en cours de contrat

- a. Anticiper les évolutions prévisibles : clauses d'indexation et de revalorisation du prix, conditions suspensives ou résolutoires.
- b. Faire face à une évolution imprévisible et se repérer parmi les outils existants : que se passe-t-il si l'un des éléments essentiels du contrat disparaît – hypothèse de la caducité ? Comment aménager l'imprévision/le hardship ? Comment faire face à la survenance d'un cas de force majeure – hypothèse de la gestion de crise ?

III - Anticiper la fin du partenariat

- a. Comprendre les mécanismes de prolongation de la relation.
- b. Gérer la fin de la relation contractuelle : option, sortie unilatérale.
- c. Echapper au risque d'une rupture brutale de relations commerciales établies : caractériser la rupture et son éventuelle brutalité, disposer des alertes permettant d'éviter les sanctions.
- d. Mettre en place des dispositifs transitoires : clause de réversibilité, clause de reprise de personnel...
- e. Organiser le règlement des conflits et le processus d'escalade : choix de la loi applicable, résolution amiable des différends (médiation, conciliation) et recours contentieux (arbitrage - action judiciaire)



OBJECTIF

- Distinguer les différentes étapes de la vie du contrat
- Identifier les clauses à risque
- Anticiper les litiges contractuels
- Intégrer les évolutions depuis la réforme du droit des contrats

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - Droit des contrats : maîtriser les bases pratiques

- a. Découvrir le cadre juridique du contrat.
- b. Appréhender la phase précontractuelle.
- c. Respecter les conditions légales pour former le contrat
- d. Comprendre le contrat : son architecture et son contenu
- e. Connaître la portée des effets du contrat
- f. Prévenir et résoudre le contentieux contractuel
- g. Cerner les causes d'extinction du contrat

II - Droit des contrats : analyse et prévention des risques

- a. Identifier les principaux contrats et leurs caractéristiques majeures
- b. Structurer son contrat autour des clauses indispensables
- c. Aménager le régime des obligations des parties
- d. Prévenir les risques en cours d'exécution du contrat et savoir réagir



- Perfectionner sa technique rédactionnelle en intégrant dans sa pratique les dernières évolutions législatives et jurisprudentielles
- Définir les bases du partenariat
- Adapter le contrat aux possibles évolutions de la relation
- Anticiper la fin de la relation contractuelle et équilibrer les relations commerciales

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Sécuriser les bases juridiques lors de la rédaction du contrat

- a. Se placer dans le cadre légal de la négociation : obligation de bonne foi, confidentialité, communication des informations déterminantes du consentement.
- b. Définir les objectifs dans l'intérêt de son entreprise : comment les prioriser ?
- c. Identifier les objectifs de son futur partenaire.
- d. Trouver le juste équilibre pour assurer une relation profitable et durable.

II - Faire évoluer le partenariat en cours de contrat

- a. Anticiper les évolutions prévisibles : clauses d'indexation et de revalorisation du prix, conditions suspensives ou résolutoires.
- b. Faire face à une évolution imprévisible et se repérer parmi les outils existants : que se passe-t-il si l'un des éléments essentiels du contrat disparaît – hypothèse de la caducité ? Comment aménager l'imprévision/le hardship ? Comment faire face à la survenance d'un cas de force majeure – hypothèse de la gestion de crise ?

III - Anticiper la fin du partenariat

- a. Comprendre les mécanismes de prolongation de la relation.
- b. Gérer la fin de la relation contractuelle : option, sortie unilatérale.
- c. Echapper au risque d'une rupture brutale de relations commerciales établies : caractériser la rupture et son éventuelle brutalité, disposer des alertes permettant d'éviter les sanctions.
- d. Mettre en place des dispositifs transitoires : clause de réversibilité, clause de reprise de personnel...
- e. Organiser le règlement des conflits et le processus d'escalade : choix de la loi applicable, résolution amiable des différends (médiation, conciliation) et recours contentieux (arbitrage - action judiciaire).



- Comprendre les grands principes du droit commercial pour intégrer ces notions dans la fonction commerciale afin d'améliorer l'efficacité commerciale des participants, éviter les litiges, limiter les contentieux ...

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Généralités sur le droit commercial

- a. Les sources du droit commercial.
- b. Les actes de commerce.
- c. Les conditions exigées pour l'exercice du commerce.

II - Les sociétés commerciales

- a. Le contrat de société.
- b. Les différents types de société.
- c. La constitution, fonctionnement et dissolution des sociétés commerciales.

III - Le droit des contrats au service de l'entreprise

- a. Les principaux contrats : le contrat de vente, le mandat, le contrat de travail.
- b. Les garanties.

IV - La prévention et le traitement des difficultés des entreprises

- a. Les principaux dysfonctionnements.
- b. Les modes de règlement des conflits.



- Bien connaître la réglementation du bail commercial en intégrant les dernières évolutions
- Améliorer la rentabilité d'un patrimoine immobilier loué à usage commercial
- Éviter le maintien perpétuel de situations déconnectées du marché locatif
- Prévenir le risque de contentieux en matière de bail commercial

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - Cadre juridique du statut

- Champ d'application.
- Conditions pour bénéficier du droit au statut.
- Distinguer le bail commercial du bail professionnel.
- Conventions d'occupation précaire, baux dérogatoires.
- Domaine public et le bail commercial industriel et artisanal.

II - Droits et obligations des parties

- Règles d'ordre public qui s'imposent aux parties.
- Obligation de délivrance du bailleur.
- Aménagements contractuels.
- Régime des sanctions des clauses contraires au statut.

III - Aspects financiers du bail

- Fixer le loyer initial.
- Clauses d'indexation : conditions de validité.
- Charges locatives : charges, impôts, redevances et taxes refacturables depuis les dernières évolutions.
- Révision triennale.
- Révision légale et clauses d'échelle mobile.
- Lissage des augmentations de loyer.

IV - Changement de destination des locaux

- Activités connexes et complémentaires.
- Changement d'activité.
- Impact du règlement de copropriété.
- Demande de déspécialisation.
- Désécialisation partielle en cas de liquidation judiciaire.
- Que faire en cas d'activités non prévues par le bail ?

V - Cession et sous-location

- Cas de transmission légale du droit au bail.
- Analyse des clauses usuelles.
- Information et opposition du bailleur.
- Que devient le bail principal ?
- Obligations réciproques des parties, la question de la solidarité.
- Jeu du droit de préemption des communes.

VI - Réparations et entretien

- Grosses réparations.
- Mise en conformité des locaux.
- Vétusté.

VII - Annexes au bail commercial

- Etat des servitudes « risques » et d'information sur les sols (ESRIS).
- Annexe environnementale.
- Informations obligatoires : état des lieux, programme travaux, informations sur les charges, les impôts et les pondérations appliquées.

VIII - Résiliation du bail

- Clause résolutoire.
- Résiliation judiciaire et amiable.
- Impact de la faillite du locataire.
- Saisie conservatoire

IX - Fin du bail commercial

- Congé : cas et formalisme.
- Demande de renouvellement : les formalités.
- Tacite prolongation.
- Vente des locaux : le droit de préférence du preneur.

X - Exercice du droit au renouvellement

- Conditions pour bénéficier du droit au renouvellement.
- Complications liées à la sous-location.

XI - Loyer du bail renouvelé

- Fixation à l'indice.
- Fixation à la valeur locative.
- Calcul du plafond et le lissage du déplafonnement.



OBJECTIF

- Identifier les opérations de cession réalisables en bail commercial
- Maîtriser les principes et réglementations applicables sur la cession du droit au bail ou du fonds de commerce
- Optimiser et sécuriser ses opérations
- Intégrer les dernières évolutions législatives et jurisprudentielles

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Opérations portant sur le fond de commerce

I - Choisir de céder son droit au bail ou son fonds de commerce

- a. Eléments constitutifs du fonds de commerce : clientèle, droit au bail, enseigne, franchise, etc.
- b. Distinction avec d'autres opérations : sous-location, location-gérance, apport en société.
- c. Notion d'évaluation du droit au bail et du fonds de commerce.

II - Rédiger l'acte de cession

- a. Promesse de cession : rédiger les conditions suspensives.
- b. Analyser les clauses restrictives du contrat de bail : agrément du bailleur, obligation de garantie solidaire, droit de préférence.
- c. Droit de préemption des communes.
- d. Mentions obligatoires : origine de propriété, état des inscriptions, chiffre d'affaires et bénéfices, clauses du bail.
- e. Annexes au contrat de cession.

III - Gérer la cession

- a. Séquestre : désignation, mission, opposition.
- b. Formalités : enregistrement, publication, signification.
- c. Aspects fiscaux : imposition, droit d'enregistrement, tva.



- Approfondir sa vision du droit des sociétés pour en avoir une représentation complète
- Analyser les spécificités concernant les parts et actions, l'offre publique des titres financiers, les cessions de titres
- Comprendre la notion de groupe de sociétés et l'intérêt des conventions intragroupes
- Gérer les situations complexes : autocontrôle, pactes d'actionnaires, procédures collectives...

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - Panorama approfondi des différentes formes de sociétés commerciales : enjeux et perspectives

- SNC / Société en participation / Société en commandite simple et par actions.
- SARL / SARL à associé unique.
- SA.

II - La direction au sein des sociétés : spécificités de chaque forme sociale

- Formes sociétaires avec gérance : gérant unique ou pluralité, gérant minoritaire ou majoritaire, leurs pouvoirs.
- Direction dans la sa : système moniste ou dualiste, mandataires sociaux, répartition des pouvoirs généraux et spéciaux, organisation des réunions.
- Nouvelles dispositions concernant le rapport sur le gouvernement d'entreprise dans les sa.
- Déclaration de performance extra financière dans les grandes sociétés.

III - Décisions collectives : exercice des contre-pouvoirs

- Application du principe : les dirigeants proposent et les assemblées disposent.
- Tenue des assemblées : quorum, majorité, unanimité.
- Contrôle interne.
- Compétence de l'ago concernant la rémunération des dirigeants des sociétés cotées : règle du « say on pay ».

IV - Titres et valeurs mobilières émis par les sociétés

- Parts sociales : limites légales et statutaires à la cession.
- Actions : exceptions statutaires à la liberté de cession.
- Cessions de titres.
- Pactes d'actionnaires : comment organiser les droits et les obligations des parties ?
- Autres valeurs mobilières : se repérer parmi les actions de préférence, obligations...
- Déclaration des bénéficiaires effectifs.

V - Notion d'offres au public de titres financiers

- Distinction entre actions nominatives et actions au porteur.
- Contraintes supplémentaires : publicités légales diverses.
- Offre au public de titres financiers et admission sur un marché réglementé.
- Gouvernement d'entreprise dans les sociétés dont les titres sont admis à une cote officielle.

VI - Groupe de sociétés : critères d'identification

- Absence de définition légale et reconnaissance économique.
- Groupe par rapport à la notion de contrôle : direct, indirect, conjoint...
- Influence notable et action de concert.

VII - Réglementation de certaines situations au sein des groupes de sociétés

- Etablissement de comptes consolidés.
- Exceptions aux règles de cumul de mandats dans les groupes.
- Réglementation des conventions intergroupes.
- Déclarations de franchissement de seuils.
- Droit fiscal : régime de l'intégration fiscale.

VIII - Situations critiques

- Autocontrôle, participations réciproques, privation des droits de vote.

IX - Risques et responsabilité dans le cadre d'une procédure collective

- Action en paiement de l'insuffisance d'actif.
- Confusion des patrimoines et relations anormales entre les sociétés.



- Maîtriser les bases de la réglementation en droit social
- Appliquer le droit du travail
- Gérer efficacement les dossiers du personnel
- Anticiper les situations à risque

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Identifier les règles applicables à l'entreprise

- Articuler loi, convention et accords collectifs, usages, règlement intérieur et contrat de travail.
- Intégrer la dernière réforme du code du travail ainsi que les sources conventionnelles et jurisprudentielles.

II - Sécuriser les étapes de la vie d'un contrat de travail

- Embauche et choix des contrats : CDI, CDD, intérim.
- Contrat chantier.
- Analyse des clauses utiles ou obligatoires : période d'essai, clauses de mobilité, non-concurrence...
- Evolution du contrat de travail : distinction entre modification du contrat et modification des conditions de travail, procédures à respecter et conséquences pour le salarié.

III - Piloter la relation de travail

- Durée et aménagement du temps de travail : heures supplémentaires, conventions de forfait, temps partiel, repos obligatoires...
- Faire face à l'absentéisme : maladie, accidents, inaptitude physique...
- Comportements fautifs : comment caractériser la faute et exercer le pouvoir disciplinaire ?

IV - Gérer au mieux les ruptures du contrat de travail

- Démission, abandon de poste et prise d'acte de la rupture par le salarié : quelles différences ?
- Licenciement : appréciation des motifs et respect des procédures.
- Rupture conventionnelle, transaction : procédure et délais à respecter.
- Coût de la rupture : indemnités et transaction.
- Maintien des droits acquis par le salarié.

V - Se repérer dans l'organisation de la représentation du personnel

- Distinguer le rôle des instances.
- Rôle du représentant de la section syndicale.
- Moyens d'action.
- Obligations de l'employeur en matière de réunion, information, consultation et négociation.

VI - Appréhender les différentes sources de contentieux

- Relations avec l'inspection du travail.



- Connaître les points clés en matière de concurrence déloyale, ententes, positions dominantes, concentrations, pratiques tarifaires et contractuelles restrictives
- Prévenir, détecter et gérer les pratiques anticoncurrentielles à risque
- Sécuriser ses contrats et sauvegarder ses droits en intégrant les dernières réformes

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Cadre juridique de la concurrence

- Récapitulatif des dispositions essentielles.
- Principaux organismes de contrôle de la concurrence missions et pouvoirs.
- Distinction entre concurrence déloyale, parasitisme et droit de la concurrence.

II - Entente anticoncurrentielle

- Identifier et prévenir les pratiques collusives.
- Evaluer les risques et sanctions encourus.
- Comprendre les enjeux des actions en dommages et intérêts engagées par les victimes de pratiques anticoncurrentielles.

III - Abus de position dominante, abus de dépendance économique

- Evaluer la position dominante de l'entreprise.
- Identifier les abus (refus de vente, prix abusivement bas...)
- Evaluer les risques et sanctions encourus.

IV - Contrôle des concentrations

- Repérer les transactions soumises à autorisation des autorités de concurrence.
- Connaître la procédure de contrôle.

V - Sécuriser les accords de distribution : quelles sont les clauses autorisées et celles interdites ?

- Accord de distribution vertical (fournisseur/ distributeur) : application du règlement. d'exemption par catégorie (territoire, durée des contrats, clause de non-concurrence)
- Accord de distribution horizontal (entre concurrents, accord de r&d, accord de spécialisation) : application des règlements d'exemption.

VI - Pratiques restrictives de concurrence

- Documents contractuels.
- Délais de paiement.
- Déséquilibre des relations contractuelles et pratiques commerciales abusives.



OBJECTIF

- Comprendre et appréhender le droit de l'environnement industriel
- Identifier les principaux acteurs et les principales exigences applicables
- Identifier les mécanismes de mise en œuvre de la responsabilité

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Droit de l'environnement

I - Qu'est-ce que le droit de l'environnement ?

- a. L'objet du droit de l'environnement.
- b. Les caractères du droit de l'environnement.
- c. Les sources du droit de l'environnement.

II - Les principes du droit de l'environnement

III - La protection du vivant, des espaces naturels et paysages

IV - L'entreprise et la protection de l'environnement

V - La lutte contre les pollutions et nuisances

VI - La réglementation des activités dangereuses :

- a. Les installations classées pour la protection de l'environnement.
- b. La prévention des accidents majeurs.

VII - La réglementation des substances polluantes et nuisances :

- a. Les produits chimiques / Les déchets / La gestion des déchets / Le bruit.

VIII - L'intégration volontaire de l'environnement

- a. La certification environnementale / La responsabilité sociale de l'entreprise.

IX - La sanction et réparation des dommages à l'environnement



OBJECTIF

- Connaître et comprendre les bases de la détermination des principaux impôts.
- Disposer d'une vision globale de l'ensemble des techniques fiscales.
- Comprendre les enjeux financiers liés aux grands principes fiscaux.
- Comprendre les contraintes de gestion imposées à l'entreprise.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - Comprendre le dispositif fiscal marocain

- a. Différents interlocuteurs de l'entreprise au sein de l'administration fiscale.
- b. Panorama des différents impôts auxquels l'entreprise est soumise.

II - S'approprier les mécanismes d'imposition des bénéficiaires des entreprises

- a. Mécanisme d'imposition en fonction de la structure de l'entreprise.
- b. Règle de rattachement des produits et des charges.
- c. Territorialité de l'impôt sur les sociétés.
- d. Passage du résultat comptable au résultat fiscal.

III - Déterminer le résultat fiscal/ IS

- a. Détermination du résultat, principes et règles de déductibilité.
- b. Retraitement à partir du résultat comptable.
- c. Gestion des déficits.
- d. Charges déductibles.
 - Analyse des charges/frais généraux/produits.
 - Règles comptables et fiscales des amortissements et des immobilisations.
 - Traitement comptable et fiscal des provisions.
- e. Plus ou moins-values de cessions : régime général vs régime particulier.
- f. Calcul de l'impôt sur les sociétés.
 - Retraitement des plus-values long terme ; acomptes ...
- g. Obligations déclaratives.

IV - Appliquer les principes de base de la TVA

- a. Définition de la TVA.
 - Champ d'application de la TVA.
 - Principe de l'imposition et de l'exonération de TVA.
- b. Principe de la TVA déductible et collectée.
- c. Calcul de la TVA exigible : fait générateur, base imposable et taux de TVA à appliquer.
- d. Le paiement de la TVA : élément déclencheur et déclarations de TVA.



Commercial

Techniques de vente	P. 184
Développer les performances commerciales au téléphone	P. 185
Technique de négociation	P. 186
Technique d'animation d'une équipe commerciale	P. 187
Calcul de rentabilité et d'efficience des ventes	P. 188
Développer une communication commerciale	P. 189
Gestion orientée clients	P. 190
Accueil téléphonique de vos clients	P. 191
Coacher ses conseillers commerciaux	P. 192
Construire son plan d'action commerciale	P. 193
Convaincre et persuader son client	P. 194
Gérer la relation-client	P. 195
Gestion clients grands comptes	P. 196
Gestion commerciale	P. 197
Négocier et défendre ses marges	P. 198
Prospection commerciale	P. 199
Réussir vos prises de rendez-vous au téléphone	P. 200



- Aider le vendeur à se comporter en véritable responsable auprès de ses clients et de son employeur
- Apporter au vendeur un gage d'efficacité en maîtrisant les techniques de communication commerciale
- Apporter au vendeur une méthodologie autour de 3 éléments essentiels : lui-même, le client et le produit.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - Décrire la relation avec le client

- a. Attentes des acheteurs envers les vendeurs.
- b. Analyse du partenariat acheteur/vendeur.

II - Approche des styles de vente

- a. Définition des styles de vente.
- b. Quels sont les meilleurs styles de vente.

III - Les styles d'achat

- a. Définition des styles d'achat.
- b. Différents comportements de l'acheteur.

IV - Vendre c'est négocier

- a. Analyse des origines des désaccords.
- b. Evolution dynamique d'une négociation.
- c. Rôles du vendeur dans la négociation.

V - Les étapes d'une vente

VI - Les attitudes pour faciliter le dialogue vendeur/acheteur

- a. Information, décision, jugement, soutien.
- b. Interprétation, enquête, re-formulation.

VII - Savoir traiter les objections, négocier et conclure

- a. Les objections superficielles, les objections véritables.
- b. Comment argumenter face aux objections.
- c. Comment instaurer le dialogue dans un climat de confiance.



OBJECTIF

- Maîtriser l'outil téléphone afin d'en faire un instrument régulier et performant de communication commerciale
- Acquérir des outils pour prendre RDV, Conseiller et Vendre par téléphone

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Développer les performances commerciales au téléphone

I - Comprendre l'importance du téléphone dans l'action commerciale

- a. Comment transmettre le message.
- b. La prise de rendez-vous et leur organisation.
- c. La découverte, Le conseil, l'écoute.
- d. L'importance de l'image de marque.
- e. La proposition, la vente, l'argumentation.

II - Maîtriser les techniques et les spécificités de la communication téléphonique

- a. Les outils essentiels.
- b. Les attitudes positives.
- c. La reformulation.
- d. La technique du questionnement.
- e. Les attitudes à adopter.

III - Préparer une communication téléphonique

- a. L'organisation des fiches.
- b. La préparation des appels.
- c. La fiche contact.
- d. L'argumentaire.

IV - L'action commerciale au téléphone

- a. Les différents types d'actions commerciales au téléphone.
- b. Comment structurer votre entretien.
- c. La gestion de votre temps.
- d. La technique de "l'entonnoir".

V - Prendre des rendez-vous par téléphone

- a. Le barrage des secrétaires.
- b. La présentation et la phrase d'accroche.
- c. Le développement.
- d. La proposition, la réponse aux objections et la conclusion.



- Evaluer l'environnement commercial d'aujourd'hui
- Sensibiliser les stagiaires sur les réalités économiques qui les concernent directement ou indirectement
- Positionner le vendeur dans une société mondialisée et concurrencée
- Permettre aux stagiaires de s'évaluer pour mieux l'engager dans sa mission de vendeur et le chemin de la réussite

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - L'environnement commercial

- Le Marché cible.
- L'entreprise.
- La concurrence.
- L'approche qualité.
- Les partenaires sociaux.
- Les fournisseurs.
- L'environnement juridique et légal.
- Les nouvelles technologies.

II - La psychologie de la vente

- La notion client.
- La notion acheteur.
- La relation Vendeur/Client.
- Les notions Produits/Services.
- La gestion du temps relationnel.
- L'interculturalité.

III - Négociation-vente :

- La recette pour faire un bon cercle de qualité.
- Qu'est-ce qu'un produit ou un service.
- La chartre du parfait acheteur.
- L'évaluation de la satisfaction du client.



OBJECTIF

- Développer sa capacité à animer son équipe, ses clients majeurs
- Pouvoir faire monter en compétences son équipe
- Savoir gagner au travers d'une négociation efficace les clients majeurs de son secteur
- Savoir organiser son travail et celui de son équipe

PRÉ-REQUIS

- Avoir une expérience commerciale.
- Etre en situation de management ou en prise de poste

DURÉE : 2 JOURS

Technique d'animation d'une équipe commerciale

I - Les styles de management et d'animation

- a. Développer au niveau individuel de chaque manager commercial un autodiagnostic du style de management dominant.

II - La cartographie des mobilisations spécifiques des collaborateurs

- a. Positionner la cartographie de mobilisation des collaborateurs.
- b. Identifier les axes de développement et de pilotage par catégorie.
- c. Se fixer sur le style d'animation commerciale adéquat.

III - Mobiliser l'équipe par le coaching

- a. L'appréhension des principes (grandes lignes) du coaching d'équipe et individuel.
- b. L'accompagnement terrain.
- c. Les sorties de perfectionnement.
- d. Les sorties en double- commande.

IV - Les entretiens individuels dans l'animation commerciale

- a. Le motivoscope du collaborateur.
- b. L'entretien de re-motivation du collaborateur.
- c. Le processus de délégation.
- d. S'entraîner sur l'entretien de re-motivation.
- e. Fixer les axes d'amélioration pour le renforcement de l'engagement personnel.



OBJECTIF

- Connaître les indicateurs de performance fiables
- Piloter la performance commerciale

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Calcul de rentabilité et d'efficacité des ventes

I - Piloter la performance commerciale du point de vente

II - Piloter les leviers de croissance du CA

III - Augmenter le nombre de clients

IV - La rotation des stocks

V - Détecter les situations d'alerte

VI - Mettre en place les places d'actions commerciales

VII - Élaborer un plan commercial qui obtienne les résultats attendus

VIII - Utiliser les outils de benchmark internes et externes

IX - Animer les leviers de croissance de votre CA

X - Piloter le CA et la marge

XI - Le mix – produits



- Favoriser les démarches d'accueil pour refléter l'image de marque de votre société
- Créer un climat convivial propice à la poursuite de l'action de vente

Avoir une expérience commerciale

I - Le rôle de l'accueil

- a. L'occasion pour le client de confronter ce qu'on lui a dit sur l'entreprise et la réalité.
- b. Les enjeux d'une bonne présentation.
- c. Les motivations des clients.
- d. L'auto-diagnostic de votre style d'accueil.

II - Accueillir et mettre à l'aise en face à face ou au téléphone

- a. Les comportements positifs.
- b. L'étude des attitudes négatives et de leur influence sur le comportement du client.
- c. L'étude des contraintes pouvant nuire à la qualité de l'accueil.

III - Savoir orienter le client vers le bon service

- a. Énoncer le plan d'actions.
- b. Résumer ce qu'il souhaite.
- c. Dire ce que l'on va faire.
- d. Prendre congé du client et laisser une bonne image.

IV - Savoir traiter les situations difficiles

- a. Dépasionner le débat.
- b. Prendre le temps d'écouter.
- c. Rassurer et sécuriser le client (plan d'actions).
- d. Traiter les objections sur un service de l'entreprise.

V - Savoir fidéliser la clientèle

- a. La qualité de l'accueil.
- b. L'optimisation d'une relation de qualité.
- c. Les moyens à mettre en œuvre pour fidéliser.

VI - La proposition commerciale

- a. Le fond et la forme de la proposition.
- b. Le déroulement, les mots, le ton et le style.
- c. La sophistication et l'expression.
- d. La lettre d'accompagnement.
- e. La plaquette commerciale et technique.
- f. Les astuces qui améliorent l'impact du message et la réactivité de son destinataire.



OBJECTIF

- Identifier les clés d'une relation client de qualité
- Répondre aux attentes des clients

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Gestion orientée clients

I - Adapter son comportement

- a. Les clés de l'écoute active.
- b. Les règles d'or d'une relation de confiance.
- c. Les mises en situation.

II - Comprendre les attentes des clients

- a. Distinguer entre client satisfait et client fidélisé.
- b. Apprendre à interroger ses clients pour découvrir leur degré de satisfaction et de fidélité.
- c. Savoir remonter les informations.

III - Gérer les situations difficiles

- a. Développer son empathie.
- b. Gérer les émotions.
- c. Se maîtriser en situation conflictuelle.

IV - Gestion des réclamations

- a. Placer le traitement des réclamations en tête de ses priorités.
- b. Transformer la réclamation en opportunité de fidéliser.
- c. Mettre en œuvre le processus de traitement des réclamations.
- d. Augmenter le taux de fidélisation des clients.



OBJECTIF

- Maîtriser les méthodes et les techniques de réception d'appel téléphonique qui donnent l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction de ses clients
- Arrêtez de faire attendre vos clients et prospects
- Arrêtez de faire des réponses anti-commerciales
- Arrêtez de perdre des clients acquis difficilement

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Accueil téléphonique de vos clients

I - Valider l'objectif du stage

- a. Importance et enjeux de l'accueil téléphonique, véritable vitrine de votre entreprise.
- b. Quelle est votre qualité d'accueil téléphonique ?
- c. Le téléphone : ses qualités, ses contraintes et ses exigences.

II - Transmettre une méthodologie

- a. Prendre un appel.
- b. Transférer un appel.
- c. Prendre un message.
- d. Gérer les appels difficiles.

III - Travailler sur votre comportement et acquérir les bons réflexes

- a. Voix souriante et sympathique, débit, rythme, tonalité, élocution, ...
- b. Ecouter activement, noter et poser les bonnes questions.
- c. Les expressions et les mots positifs à utiliser pour améliorer l'image de marque de votre entreprise : ce qu'il faut changer dans votre langage.

IV - Organiser votre réception d'appel

- a. Les informations et les outils nécessaires à votre réussite.
- b. Créer et gérer un système de suivi de l'information, noter un message et le retransmettre.



OBJECTIF

- Développer les comportements et savoir-faire de ceux qui encadrent les forces de vente pour favoriser la « montée en puissance » des commerciaux
- Savoir structurer un plan de coaching pour faire « monter en puissance » ses équipes

PRÉ-REQUIS

- Avoir une expérience commerciale.
- Etre en situation de management ou en prise de poste.

DURÉE : 2 JOURS

Coacher ses conseillers commerciaux

I - Le coaching des forces de vente, un mode de management attendu pour atteindre les objectifs

- a. Obtenir des résultats, développer la prospection, la vente, la fidélisation.
- b. Pratiquer les techniques de vente préconisées.
- c. Développer les comportements porteurs de l'image de l'entreprise.

II - Le plan de coaching

- a. Définir et communiquer les techniques et comportements attendus.
- b. S'entendre sur les objectifs.
- c. Établir un bilan d'équipe et un bilan individuel : passage d'un coach-test pour évaluer son type de comportement en situation de coaching.
- d. Construire un plan de progrès et négocier l'accord des individus.
- e. Accompagner ce plan de progrès au niveau de l'équipe et des individus.
- f. Faire le bilan et sanctionner le résultat.

III - Les missions du coach

- a. Évaluer, Entraîner, Former, Recadrer Stimuler, Soutenir.

IV - Les techniques d'accompagnement

- a. Observer les pratiques (fonctionner en duo). - Écouter.
- b. Épauler son commercial en rendez-vous face aux clients difficiles.
- c. Préparer, accompagner et « débriefing » une visite client.
- d. Créer un climat d'émulation dans l'équipe : échange et soutien.
- e. Adapter son intervention à chaque collaborateur.



OBJECTIF

- Analyser son territoire et sa position sur ce territoire.
- Construire et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales tactique.
- Utiliser au mieux les moyens mis à sa disposition pour vendre et atteindre ses objectifs

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Construire son plan d'action commerciale

I - Décliner les principes fondamentaux de l'action tactique

- a. Synchroniser ses cycles de vente et les cycles d'achat de ses clients.
- b. Voir son processus de vente sous forme de flux : - la méthode des réservoirs.
- c. Utiliser les ressources disponibles.

II - Les outils pour analyser son territoire de vente

- a. La carte de son territoire : le paysage et ses acteurs.
- b. L'analyse de sa propre organisation, des ressources disponibles, des contraintes.
- c. Les outils de segmentation qualitative et quantitative du territoire.

III - Les outils pour construire son plan tactique

- a. Segmenter : méthode ABC.
- b. Identifier et mesurer le ROI des actions pour alimenter les réservoirs.
- c. Gérer son temps commercial disponible.

IV - Les outils pour piloter et contrôler son action

- a. Plan de vente et plan d'action commercial tactique (PACT).
- b. Portefeuille d'affaires. - La méthode qualité (PDCA) appliquée au PACT.



OBJECTIF

- Maîtriser les techniques d'argumentation pour convaincre et persuader un interlocuteur
- Développer son aisance relationnelle

PRÉ-REQUIS

Avoir une expérience dans la vente

DURÉE : 2 JOURS

Convaincre et persuader son client

I - Argumenter, convaincre, persuader, influencer

- a. Maîtriser les critères d'une argumentation efficace. Préparer sa stratégie d'argumentation.
- b. Analyser la situation et définir son objectif.
- c. Tenir compte de ses interlocuteurs.
- d. Préparer un plan d'argumentation.
- e. Anticiper les objections.
- f. Évaluer sa stratégie.

II - Maîtriser les techniques d'argumentation Les techniques de raisonnement

- a. Les techniques de persuasion.
- b. Les techniques de réponse aux objections.

III - Développer son aisance relationnelle

- a. Avoir envie de convaincre et de persuader.
- b. Des mots, des gestes, une voix... pour convaincre.

IV - Influencer avec intégrité

- a. Pouvoir, influence et leadership.
- b. Repérer les mécanismes de la manipulation.
- c. Intégrité : condition d'efficacité de l'influence.



OBJECTIF

- Prendre conscience de sa contribution personnelle à la satisfaction du client
- Mettre le client au cœur de son quotidien
- Gérer efficacement la relation avec un client
- Contribuer à la fidélisation du client

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Gérer la relation-client

I - Tester sa relation client

- a. Evaluer ses comportements client.
- b. Quiz et cas concrets permettent un tour d'horizon large des situations client et une analyse réaliste sur sa propre orientation client.

II - Se focaliser client

- a. Avoir conscience de son propre style de relation client.
- b. Mieux appréhender la réalité du client.
- c. Adopter un état d'esprit tourné vers le client.

III - Être en phase avec son client

- a. Mettre en place une relation de qualité.
- b. Comprendre l'enjeu de la relation de confiance dans la relation client.
- c. Se donner les moyens de connaître son client et son environnement.
- d. Savoir communiquer au quotidien.

IV - Être l'interface entre le client et sa propre entreprise

- a. Mieux comprendre les interactions internes et leurs répercussions externes.
- b. Savoir mobiliser les énergies internes.
- c. Assumer et savoir communiquer une décision interne qui perturbe la relation externe.
- d. Savoir gérer en interne une demande externe et faire produire la bonne solution.

V - Traiter les sollicitations client

- a. Identifier les vraies attentes du client.
- b. Développer son empathie et son écoute du client.
- c. Décider des bonnes solutions créatrices de valeur ajoutée.

VI - Gérer les difficultés dans la relation client

- a. Traiter une réclamation.
- b. Régler un désaccord ou une insatisfaction.
- c. Rétablir une relation dégradée.



OBJECTIF

- Construire sa stratégie de développement grand compte
- Décliner la stratégie en plan d'actions commerciales
- Définir un plan de fidélisation et de développement Grands Comptes

PRÉ-REQUIS

Avoir une expérience dans la vente

DURÉE : 2 JOURS

Gestion clients grands comptes

I - Client Grand Compte

- a. Partager une vision commune de la définition d'un Client Grand Compte.
- b. Analyser son portefeuille de clients grands comptes.
- c. Définir et mettre en œuvre une stratégie grand compte.

II - Rôles, missions et qualités d'un responsable commercial grand compte

- a. Acquérir et entretenir une connaissance approfondie du client et des métiers, capacités et organisation de sa propre entreprise.
- b. Savoir gérer un projet en équipe pour mise en œuvre des plans d'action.
- c. Développer ses compétences personnelles.

III - Bâtir son plan orienté « Grands comptes »

IV - Décliner sa stratégie en actions

- a. Identifier les orientations prioritaires.
- b. Décliner le plan sur des axes opérationnels.

V - Fidélisation et développement Grand Compte



- Identifier les priorités de l'action commerciale en regard de la stratégie
- Analyser le portefeuille client et la performance commerciale
- Élaborer le plan d'actions commerciales par cible
- Faire adhérer la force de vente au plan d'actions commerciales

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - Analyser son marché et définir sa stratégie commerciale

- a. Rechercher l'information pertinente pour analyser le territoire de vente et du marché.
- b. Analyser le portefeuille client, le portefeuille produits et les couples clients/produits.
- c. Construire la matrice SWOT de son périmètre de vente.

II - Décider des actions et construire son business plan

- a. Définir ses choix en fonction de son analyse.
- b. Traduire ses décisions en objectifs de vente : le business plan du territoire.
- c. Actions pour atteindre les Objectifs distribution des produits, promotion et efficacité force de vente.

III - Déployer le plan d'actions commerciales

- a. Formaliser et communiquer le plan d'actions commerciales.
- b. Des objectifs collectifs aux objectifs et plans d'actions individuels.
- c. Planifier les actions : clients, marketing opérationnel, management.
- d. Établir son tableau de bord pour piloter et suivre.



OBJECTIF

- Mieux défendre ses propositions et résister à la pression du client
- Comprendre les mécanismes de la pression du prix
- Obtenir une contrepartie à toute concession
- Oser dire « non » au risque de perdre un marché

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Négocier et défendre ses marges

I - La marge et son impact

- a. L'utilité de la marge.
- b. L'impact d'une concession.
- c. Le coût de l'argent, le poids des échéances.

II - Du prix au coût. Les méthodes des acheteurs

- a. Le cycle d'achat.
- b. Le pouvoir des acheteurs.
- c. La négociation globale.
- d. Les conditions générales d'achat.

III - Les outils des acheteurs

- a. Le taux d'acquisition.
- b. Le taux de possession.
- c. Le taux de service.

IV - Les croyances des vendeurs et des acheteurs.

- a. La peur de perdre (le client, le marché).
- b. La joie de gagner (la négociation).
- c. La menace : risque et opportunité.

V - Les méthodes du négociateur

- a. Le rétablissement du rapport de force.
- b. L'obtention d'une contrepartie.
- c. De la concession à l'abandon.
- d. Oser dire « non ».

VI - Les outils du négociateur

- a. La préparation.
- b. Les coûts cachés.
- c. Le choix de son objectif.
- d. La matrice de négociation.
- e. Les tableaux d'analyse du négociateur.



OBJECTIF

- Donner à chaque participant la méthodologie et l'envie pour prospecter
- Connaître les différents moyens de prospection, être capable de choisir et mettre en oeuvre ceux adaptés à son activité
- Savoir s'organiser pour réserver du temps à sa prospection commerciale

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Prospection commerciale

I - Cibler, planifier, agir, piloter, se motiver La prospection commerciale quoi et pourquoi ?

- a. L'impact de la prospection dans l'atteinte de ses objectifs.
- b. Les 4 étapes de la prospection : identifier ses cibles, choisir ses actions, contacter, suivre et piloter ses actions.

II - Cibler son action de prospection

- a. Identifier son territoire et ses cibles.
- b. Segmenter pour prioriser : potentiel, accessibilité, affinités.

III - Définir les différentes actions commerciales possibles : quand et comment les utiliser ?

Quel résultat en attendre ?

- a. Mailing, e-mailing, les salons professionnels,

IV - Prospection téléphonique, physique

- a. La recommandation active.
- b. Les réseaux sociaux.

V - Temps de prospection

- a. Évaluer le temps nécessaire en fonction de ses objectifs, des cibles, des moyens d'actions, du processus de vente.
- b. Évaluer son temps de prospection disponible, arbitrer.
- c. Identifier ses propres rythmes et ceux de sa société : biologiques et organisationnels.



OBJECTIF

- Faire du téléphone un outil plus efficace et plus productif
- Améliorer ses compétences
- Transformer chaque appel en un vrai rendez-vous
- Gagner de nouveaux rendez-vous lors de cette formation 100 % pratique

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Réussir vos prises de rendez-vous au téléphone

I - Valider l'objectif du stage

- a. Définition et avantages d'un rendez-vous.
- b. Avantages du téléphone, ses contraintes et ses exigences.
- c. Quel doit être votre taux de transformation ?

II - Une méthodologie

- a. Se préparer :
 - Matériellement.
 - Physiquement.
 - Psychologiquement.
- b. Se présenter.
- c. Qualifier le rendez-vous.
- d. Confirmer le rendez-vous.

III - Travailler sur votre comportement et acquérir les bons réflexes

- a. Etre à l'écoute de l'autre / clair entendant / écoute active.
- b. Etre à l'écoute de soi-même / clair parlant / parler vrai.

IV - Obtenir des rendez-vous sur des cas réels

- a. Chaque participant appelle en direct ses clients/prospects dans le but d'obtenir des rendez-vous et de les organiser.



Marketing et communication digitale

Concevoir et déployer une stratégie marketing	P. 202
Concevoir et déployer une stratégie marketing digitale	P. 203
Développer et lancer un nouveau produit	P. 204
Optimiser son Mix Marketing	P. 205
Design Thinking	P. 206
Web marketing	P. 207
Digital grand content	P. 208
Transformation digitale et l'expérience client	P. 209
Communication digital et réseaux sociaux	P. 210
Social média marketing	P. 211
Méthode Scrum	P. 212

- Elaborer un diagnostic stratégique
- Appliquer les matrices et outils d'aide à la décision
- Evaluer l'environnement concurrentiel
- Cibler les portefeuilles d'activités
- Créer de la valeur

Avoir des Connaissances de base en marketing

Concevoir et déployer une stratégie marketing

I - Stratégie d'entreprise et stratégie marketing

- a. Le remplacement du marketing stratégique dans la demande globale du marketing.
- b. Le projet, la mission et les objectifs de l'entreprise.
- c. Le choix stratégiques et orientations de l'entreprise : cohérence, cadre de référence, indicateurs de résultats.

II - Le diagnostic stratégique

- a. Diagnostic de situation : démarche, principes clés.
- b. Identification de l'environnement : analyse interne et externe.

III - Les outils d'aide à la décision

- a. Les matrices d'aide à la décision (McKinsey, ADL, Porter...).
- b. Les outils BtoB : RMC et RCA.

IV - La segmentation stratégique

- a. La gestion de la segmentation marketing et la segmentation stratégique.
- b. La définition des DAS.

V - Les stratégies concurrentielles

- a. L'évaluation l'environnement concurrentiel.
- b. Le modèle de Porter, domination par les coûts, différenciation, segmentation.
- c. Les apports de Kotler (leader, challenger, suiveur, spécialiste).

VI - Les stratégies de portefeuille d'activités

- a. Modèles simplificateurs : BCG, Arthur D. Little.
- b. Utiliser un modèle complexe : la grille attrait-atouts.
- c. Matrice Ansoff.

VII - Positionnement et création de valeur

- a. Positionnement et valeur de la marque : notions de compétence distinctive, d'image de marque et de valeur client.
- b. Valeur perçue, valeur souhaitée.
- c. Scénarios et les projets vers les plans opérationnels.



- Bâtir et optimiser son plan marketing digital
- Mettre en œuvre les différents leviers du marketing digital
- Intégrer les actions en cohérence avec la stratégie globale de l'entreprise
- Mesurer et interpréter les performances

PRÉ-REQUIS

Avoir une connaissance du contexte et enjeux de la transformation digitale

DURÉE : 2 JOURS

Concevoir et déployer une stratégie marketing digitale

I - Élaborer sa stratégie de communication digitale

- Mettre en place son dispositif de veille.
- Écouter les communautés ; le monitoring de sa e-réputation.
- S'adapter aux comportements et usages sur les médias sociaux et les sites participatifs.
- Bâtir un plan de communication 2.0 : quels medias et réseaux sociaux pour quels objectifs ?
- Choisir le ton de sa communication.
- Définir des indicateurs de mesure et de performance (KPI).

II - Communiquer sur les médias et réseaux sociaux

- Les nouveaux métiers : community manager, consultant SMO, Social media manager.
- Les 6 missions à mettre en place pour piloter une stratégie "social media".
- L'évolution des différents médias sociaux : Facebook ; Twitter ; Youtube ; Slideshare ; Pinterest ; Instagram...

III - Réaliser un évènement sur les médias sociaux

- Intervenir dans les communautés.
- Monter un évènement en ligne.
- Créer un dispositif cross-media pour valoriser un évènement.
- Mettre en place les nouveaux outils pour les journalistes : social media release et pressroom.

IV - Identifier les opportunités publicitaires

- Le business models des réseaux et médias sociaux.
- Le ROI attendu.
- Les régies publicitaires : Facebook, Twitter, LinkedIn.

V - Mesurer les actions de communication digitale

- La connaissance des différentes métriques : like, share, reach, impressions, RT, followers...
- Le Edgerank de Facebook.
- La mesure de l'engagement et du ROI.
- Le Social Media Management System (SMMS).

VI - Repérer et communiquer avec les blogueurs influents

- Comprendre l'économie des blogs.
- Construire la relation Marque-Blogueurs.
- Monétisation des espaces sur les blogs : billets sponsorisés, affiliation, publicité.

OBJECTIF

- Evaluer les chances de succès d'un nouveau produit et maîtriser les étapes de son introduction sur le marché

PRÉ-REQUIS

Avoir des Connaissances de base en marketing

DURÉE : 2 JOURS

Développer et lancer un nouveau produit

I - Evaluer les chances de succès de votre produit

- a. Étudier le marché.
- b. Étudier l'offre des concurrents.
- c. Étudier les opportunités et les menaces du marché.
- d. Planifier votre stratégie de développement.

II - Choisir le bon positionnement pour votre produit

- a. Repérer les " bons " segments du marché.
- b. Evaluer la rentabilité de votre produit.

III - Maîtriser votre démarche de conception et de développement de votre produit :

- a. Identifier vos données d'entrée pour le développement.
- b. Planifier le projet de développement et organiser les interfaces de communication.
- c. Mettre en oeuvre et suivre le projet de développement.

IV - Introduire efficacement votre produit dans le marché :

- a. Planifier les différentes phases du lancement du produit.
- b. Budgétiser le lancement du produit.
- c. Former les différents intervenants dans le lancement.
- d. Suivre le lancement.
- e. Maîtriser le budget de lancement.



- Construire un cahier des charges fonctionnel
- Déterminer les conditions tarifaires
- Identifier les canaux de distribution
- Construire son plan de communication
- Ajuster son mix marketing au cycle de vie du produit et à la concurrence

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Optimiser son Mix Marketing

I - Mix marketing : caractéristiques du produit ou du service

- Le nom de marque.
- Les fonctionnalités et les spécificités.
- Les caractéristiques physiques et le design.
- Le coût de revient.
- L'insertion dans la gamme existante.

II - Mix marketing : le système de tarification

- Le positionnement prix (luxe, cadeau...).
- Les conditions tarifaires (prix, ristournes, rabais, remises).
- Les critères possibles de segmentation.
- Les marges compensées, la rentabilité et la contribution financière.

III - Mix marketing : la distribution

- Le choix des canaux.
- Le degré d'autonomie, d'engagement des (re)vendeurs.
- La couverture des territoires.
- Le trade marketing.
- Les outils d'aide à la vente.

IV - Mix marketing : la communication

- Le choix des cibles.
- Les messages à faire passer.
- La charte graphique.
- L'optimisation du choix des canaux de communication : publicité, promotion des ventes, réseaux sociaux...
- Le bon dimensionnement des moyens.

V - Les 3 P des Services

- Le personnel.
- La participation du client.
- La Preuve.

VI - Les précautions à prendre

- Cohérence et interdépendance des éléments du mix marketing.
- Adéquation du mix marketing avec le marché, les segments de clientèle visés, la situation concurrentielle.

VII - Réajustement du mix marketing

- Optimiser son positionnement en fonction du cycle de vie des produits.
- Réajuster en fonction des actions de la concurrence.
- Mesurer l'atteinte des objectifs.



- Maîtriser les bases de la créativité et du design Thinking.
- Découvrir son client et ses besoins.
- Développer son idée créative.
- Définir et valider son prototype.

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Introduction aux techniques de créativité

- Appréhender les notions de la créativité.
- Développer son créativité.
- Appréhender le principe du Visual Thinking.

II - Principe du design Thinking

- Appréhender le principe du design.
- Comprendre les principes du design Thinking.
- Comprendre le domaine d'application du design Thinking.

III - Découverte des clients.

- Connaitre les utilisateurs cibles.
- Conduire des entretiens avec les utilisateurs.

IV - Analyse

- Définir le profil des utilisateurs avec la méthode du persona.
- Connaitre les utilisateurs avec la méthode de l'Empathie MAP.
- Définir la journey MAP d'interaction avec le produit ou le service.

V - Idéation

- Produire des idées avec la méthode de brainstorming.
- Organiser les idées avec la méthode du MindMapping.
- Prioriser les idées avec la matrice des décisions.

VI - Définir votre prototype.

- Appréhender les différentes formes de prototypage.
- Production et visualisation des prototypes.
- Création des prototypes.
- Evaluation et valorisation des prototypes.
- Utiliser la méthode de storytelling comme méthode de communication.

VII - Tester votre concept

- Définir des métriques de performance.
- Valider son prototype avec les utilisateurs.
- Mettre à jour son prototype.



- Développer une stratégie de contenu efficace.
- Réussir une campagne de communication sur les réseaux sociaux.
- Améliorer l'expérience client et son engagement vis-à-vis de la marque.

PRÉ-REQUIS

Une bonne connaissance de la navigation sur le WEB est un plus

DURÉE : 2 JOURS

I - Connaître les clés du webmarketing et du digital marketing

- Web, smartphones, tablettes et nouveaux devices (supports) : un paysage technologique en évolution.
- Usages et comportements des internautes, mobinautes et tablonauts.
- Démarche webmarketing : RAFFUT/SPEED.
- Récentes approches du digital marketing.

II - Définir la stratégie webmarketing

- Clés d'une stratégie marketing sur le Web et le digital : transparence, interactivité, géo localisation.
- Stratégie de marque digitale : e-réputation et identité numérique.
- Stratégie de conversion et de fidélisation : approche multi canal.
- Stratégie de présence digitale via le display et l'affiliation : écosystèmes, formats, indicateurs.

III - Optimiser le référencement, clé de la visibilité sur le Web

- Référencement naturel et payant (SEM, SEO, SEA) : la démarche.
- Choix des mots-clés : stratégie de contenu et validation.
- Impact sur la rédaction des textes Web.

IV - Utiliser les médias sociaux, clé de l'expérience client

- Cartographie des médias sociaux, blogs et forums.
- Stratégies et actions marketing sur les médias sociaux : clés de succès.
- Instaurer un marketing participatif et une relation de confiance via les médias sociaux.



- Maîtriser les bases de la Communication Digitale
- Maîtriser les bases du Digital Brand Content
- Planifier et mettre en œuvre une activation en Digital Brand Content

Une expérience ou une formation en Webmarketing est souhaitable

I - Élaborer une stratégie de Digital Brand Content

- Alternative aux publicités.
- Définir le contenu de marque.

II - Définir les différents types de contenu à diffuser

- Définition d'une ligne éditoriale différenciante et cohérente. Quel contenu plurimédia pour quelle communauté ?
- Choix du ton des messages.
- Story telling : l'histoire qui crée le mythe, l'émotion ou l'amusement.
- Contenus d'expertise : devenir le guide de son secteur.
- Contenus ludiques : le jeu, la viralité et l'interaction.

III - Déterminer les formats et médias pertinents

- Cartographie des formats.
- Choisir le format adéquat selon l'objectif : événementiel, présence dans la durée...
- Mixer plusieurs formats : quels médias et réseaux sociaux pour favoriser la diffusion et engager sa marque dans les conversations (PTAT).
- Blog dans une stratégie de Digital Brand Content en BtoB.

IV - Stratégie d'Inbound Marketing et Digital Brand Content

- Co-production de contenu avec les internautes. Utiliser les UGC (User generated Content) de sa communauté.
- Obtenir et mesurer l'engagement des internautes et la propagation des contenus : like, commentaires, viralité et métriques à suivre (SMO).
- Étapes du funnel de conversion.
- Mixer le DBC à des actions promotionnelles : tweets sponsorisés, inMail sur LinkedIn, bannières etc.



OBJECTIF

- Comprendre le contexte de la transformation digitale dans les entreprises.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Transformation digitale et l'expérience client

I - Transformation digitale

- a. La révolution digitale.
- b. La comprendre la transformation digitale.
- c. L'écosystème digital.

II - Digitaliser l'entreprise

- a. Diagnostiquer la maturité digitale.
- b. Management et l'organisation vers la digitalisation.
- c. RH, vente, logistique... tout se transforme.

III - Marketing réinventé

- a. Comprendre le nouveau consommateur et ses exigences.
- b. Différents leviers du marketing.
- c. Optimiser l'expérience utilisateur grâce au digital.

IV - Réussir sa transformation digitale



OBJECTIF

- Comprendre l'écosystème de communication digitale
- Comprendre le content marketing et les médias digitaux
- Apprendre à créer des campagnes en ligne
- Apprendre à analyser vos résultats

PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec l'ordinateur et la navigation sur Internet

DURÉE : 2 JOURS

Communication digital et réseaux sociaux

I - L'écosystème de la communication digitale

- a. Comprendre les dimensions de l'écosystème de communication digital.

II - Content Marketing

- a. Réussir le Content Marketing.

III - Communiquer sur les médias

- a. Optimisation de la publicité sur internet.

IV - Intégrer les réseaux sociaux dans la communication digitale

V - Analyse numérique

- a. KPI du digital.
- b. Mesure des performances web.

VI - Concevoir une stratégie de communication digitale



OBJECTIF

- Intégrer les médias sociaux dans sa stratégie de communication

PRÉ-REQUIS

Connaître les fondamentaux du marketing digital

DURÉE : 2 JOURS

Social média marketing

I - La révolution 2.0

II - Communiquer sur les réseaux sociaux

- a. Créer du contenu pour les réseaux sociaux.
- b. Réussir la modération.
- c. Connaître les règles d'or du community management.
- d. Gérer l'é-réputation de la marque.

III - La publicité sur les réseaux sociaux – SMO

IV - Analyse des performances sociales média

- a. Outils d'analyse des performances des réseaux sociaux.
- b. Etablir un plan d'analyse.

V - Elaborer une stratégie Social Média Marketing



- Découvrir l'approche du management agile et sa valeur ajoutée pour l'organisation
- Apprendre à utiliser une méthode agile pratique : La méthode Scrum
- Apprendre les rôles, les événements et les artefacts de la méthode Scrum
- Un panorama complet de l'outillage Scrum

PRÉ-REQUIS

Avoir des connaissances de base en conduite de projet

DURÉE : 2 JOURS

I - Définition de l'approche agile

- La définition de l'agilité dans l'entreprise.
- Le mouvement agile (agile manifesto).
- Les 4 valeurs de l'agilité.
- Les 12 Principes de l'agilité.
- Les différents types de cycle de vie.
- The radar chart.

II - Présentation de la méthode scrum

- Le périmètre de Scrum.
- Le cycle de vie du processus Scrum.
- Les différents rôles et leurs prérequis, les événements et les artefacts.

III - L'équipe :

- L'équipe de développement, Scrum Master, product owner et Intervenants.
- La constitution et le dimensionnement de l'équipe, l'équipe étendue.

IV - Sprints et release

- La relation Sprint et release, les objectifs d'un sprint.
- The Onoin planning.
- Le backlog produit, Le sprint backlog.

V - La communication dans scrum : les différents types de réunions

- L'importance de la communication dans Scrum.
- Le sprint review.
- Le sprint retrospective .
- Le stand up meeting : Daily Meeting .
- Les décisions collectives, l'auto-gestion de l'équipe.
- La communication, la motivation, les interactions entre les rôles.
- La journée Scrum.

IV - Planification dans SCRUM

- Définition des User Stories
- Story Points (Estimation de charges)
- Sprint Planning, le Planning Poker;
- Organisation des tâches ;
- Affectation des tâches aux ressources ;

VII - Suivi et pilotage

- La gestion des risques et indicateurs de pilotage ;
- Le suivi quotidien ;
- L'affichage des burdowndchart ;
- Backlog Grooming



Qualité, Sécurité et Environnement

Développement durable : approche pratique pour l'environnement	P. 215
Concepts fondamentaux de la qualité	P. 216
Management de la qualité	P. 217
Exigences principes de la norme ISO 9001 version 2015	P. 218
Audit qualité interne ISO 9001 version 2015 et ISO 19011 : 2011	P. 219
Tableaux de bord et indicateurs de qualité	P. 220
Méthodologie et résolution des problèmes	P. 221
Exigences et principes de la norme ISO 14001 version 2015	P. 222
Audit interne ISO 14001 version 2015 et ISO 19011 : 2011	P. 223
Audit de conformité réglementaire environnementale	P. 224
Traitement des déchets	P. 225
Exigences et principes de la norme ISO 45001 version 2018	P. 226
Gestion sécurité incendie dans l'entreprise	P. 227
Secourisme	P. 228
Habilitation électrique	P. 229
Habilitation mécanique	P. 230
La Mise en place de l'HACCP	P. 231

Qualité, Sécurité et Environnement

Travaux en hauteur

P. 232

Les exigences de la norme IATF 16949 version 2016

P. 233

Audit qualité interne IATF 16949 version 2016 et ISO 19011 : 2011

P. 234

AMDEC (Analyse des modes de défaillance et de leur criticité)

P. 235

MSA (Analyses des systèmes de mesurage)

P. 236

PPAP (Production Part Approval Process)

P. 237

MSP/SPC (Statistical Process Control)

P. 238

L'approche 6 sigma

P. 239

Lean Manufacturing

P. 240

Les exigences de la norme EN 9100 version 2016

P. 241

Audit interne de la norme EN 9100 version 2016 et ISO 19011:2011

P. 242

Les exigences de la norme ISO 22000

P. 243

Audit interne de la norme ISO 22000

P. 244

Les exigences de la norme ISO 50001

P. 245

Audit interne ISO 50001

P. 246

Outils de la gestion de la qualité

P. 247

Zone ATEX

P. 248

Pneumatique et Hydraulique

P. 249

Optimisation de l'énergie électrique

P. 250

OBJECTIF

- Comprendre les enjeux du développement durable
- Connaître son contexte, ses obligations et ses exigences
- Savoir mettre en place un programme de développement adapté à son Entreprise

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Développement durable: approche pratique pour l'entreprise

I - Évolution sociétale et Industrielle vers le développement durable

- a. Développement durable : Un enjeu pour la société.
- b. Développement durable : Un enjeu pour l'industrie et l'entreprise.

II - Développement durable: les limites d'application en entreprise

III - Développement durable: Cheminement au Maroc

- a. Volonté politique.
- b. Contexte environnemental et cout de la dégradation de l'environnement.
- c. Législation environnementale au Maroc.
- d. Réglementation internationale.
- e. Charte Nationale de l'Environnement et du Développement Durable.
- f. Pacte mondial des Nations Unies et communication sur le progrès.



- Comprendre les enjeux d'une démarche qualité; ses objectifs; les principes de l'ISO 9001
- Identifier les responsabilités de chaque fonction de l'entreprise
- Les principes d'action pour assurer l'amélioration continue

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Concepts fondamentaux de la qualité

I - Les enjeux de la démarche qualité

- La notion de qualité produit; de management et d'assurance qualité.
- La qualité et le contrôle : deux concepts complémentaires.
- Les particularités de la qualité de service et plus globalement de la relation client.
- Les défis de la qualité : fidélisation des clients; contribution à la compétitivité de l'entreprise; notion de coûts du non qualité.
- Les principes d'action dans la logique du progrès continu.
- Le cycle PDCA.

II - Comment l'entreprise s'organise pour assurer la satisfaction de ses clients

- L'écoute client.
- La mise en place des processus métiers et supports pour assurer la qualité attendue.
- La conformité des produits et des services (les 5 M).
- La mesure objective de la qualité réalisée et de la qualité perçue (contrôle produit; enquête de satisfaction).
- Les responsabilités partagées : chacun est acteur de la qualité.

III - Engager une logique d'amélioration continue

- La politique qualité et les objectifs associés.
- Le plan d'actions pour atteindre les objectifs fixés.
- Les indicateurs qualité pour suivre les résultats.

IV - La qualité au quotidien :

- La relation client-fournisseur interne.
- Les procédures et modes opératoires.
- L'autocontrôle pour détecter au plus tôt les non-conformités.
- Être audité : acquérir les bons réflexes.



- Acquérir une méthodologie efficace pour l'élaboration d'un Système de Management de la Qualité

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Définir le champ d'application du système de management de la qualité

II - Identifier et prendre en considération les parties intéressées

III - Élaborer la politique qualité

- Identification et sélection des exigences.
- Définition des objectifs de la politique.

IV - Mettre en œuvre l'approche processus

- Identification, recensement, compréhension, planification et surveillance des processus du système de management de la qualité.
- Recensement des activités.
- Identification des différents types de processus.
- Création de la cartographie des processus du système de management de la qualité.

V - Planifier le système de management de la qualité

- Les acteurs, le pilotage, la documentation, les ressources.

VI - Surveiller et mesurer la performance du système et des processus

VII - Mettre en place l'amélioration

- Utiliser les outils de l'amélioration.
- Accroître la satisfaction client.
- Surveiller efficacement le système.

VIII - Utiliser le vocabulaire à bon escient

- Point sur le vocabulaire associé à chaque étape de la formation.

IX - Appréhender les étapes du projet de certification

- Pilotage de son projet de certification.
- Positionnement de la certification parmi les enjeux de l'entreprise.



OBJECTIF

- Connaître les objectifs et la finalité de la norme ISO 9001
- Identifier, comprendre et savoir décliner les exigences de l'ISO 9001 au sein de votre entreprise

PRÉ-REQUIS

Il est recommandé d'avoir des notions en SMO

DURÉE : 2 JOURS

Exigences et principes de la norme ISO 9001 version 2015

I - Les enjeux et finalités des systèmes de management

II - L'annexe SL : structure ; Termes et définitions

III - L'approche processus

IV - Identification des exigences

- a. Contexte de l'organisme et parties intéressées.
- b. Responsabilité de la direction.
- c. Planification du SMO : l'approche risques et opportunités ; la gestion du changement.
- d. Support : ressources ; gestion des compétences et informations documentées.
- e. Réalisation des activités opérationnelles : planification opérationnelle ; Le cycle de vie : de l'expression de besoin aux activités après livraison.
- f. Evaluation des performances.
- g. Gestion des non-conformités et amélioration continue.



OBJECTIF

- Comprendre la démarche d'audit interne
- Maîtriser les techniques de l'audit interne
- Repérer les facteurs clés de succès d'une mission d'audit

PRÉ-REQUIS

Connaissances de base de l'ISO 9001, notions de l'ISO 19011

DURÉE : 2 JOURS

Audit qualité interne ISO 9001 version 2015 et ISO 19011 : 2011

I - Définir les différentes missions de l'auditeur interne

- a. Définitions de l'audit.
- b. Différents aspects ou approches de l'audit.
- c. Activité ou fonction de l'audit interne.
- d. Audit interne et gouvernement d'entreprise.
- e. Positionnement de l'audit par rapport aux autres fonctions de contrôle de l'entreprise ou la géographie du pouvoir de contrôle dans une entreprise.

II - Le dispositif de contrôle interne

- a. La définition et objectifs du contrôle interne.
- b. Les éléments d'un bon système de contrôle interne.
- c. Les acteurs du contrôle interne.
- d. La place de l'audit interne dans le dispositif de contrôle interne.

III - La conduite d'une mission d'audit interne

- a. L'ordre de mission.
- b. La phase préparatoire ou d'étude (prise de connaissance de l'entité à auditer et prise de conscience des forces et faiblesses).
- c. La phase de réalisation ou d'exécution.
- d. La phase de conclusion.
- e. Le suivi des recommandations.
- f. La gestion de la documentation.

IV - Les techniques et outils d'audit

- a. Les techniques d'évaluation du contrôle interne.
- b. Les outils de collecte d'information.
- c. Les outils descriptifs.
- d. Les outils de diagnostic.
- e. Les outils de validation.
- f. Les outils informatiques.

V - L'évaluation du contrôle interne par l'auditeur interne

- a. La démarche d'évaluation ou d'appréciation du contrôle interne.
- b. Les composantes.
- c. Les techniques.
- d. L'élaboration du programme de vérification.
- e. La formalisation et suivi des recommandations.



OBJECTIF

- Elaborer un tableau de bord intégrant la stratégie de l'entreprise
- Utiliser les tableaux de bord comme outil de management
- Analyser les résultats obtenus et les présenter
- Evaluer son système de mesure et le faire évoluer

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Tableaux de bord et indicateurs de qualité

I - Le système de management de la qualité

- a. Les indicateurs des fondamentaux du SMO.
- b. Les objectifs globaux du SMO.
- c. Les indicateurs adaptés aux orientations de l'entreprise.
- d. Les enjeux et la finalité de la mesure pour l'entreprise.
- e. Les indicateurs pour piloter les activités.

II - Concevoir le système de mesure

- a. Connaître les indicateurs et leurs caractéristiques.
- b. Positionner les processus dans le SMO.
- c. Construire et définir les caractéristiques des indicateurs.
- d. Constituer et présenter un tableau de bord motivant.

III - Exploiter le tableau de bord

- a. Analyser les données et prendre une décision : piloter et anticiper.
- b. Réagir aux évolutions de la mesure et identifier les leviers de management.
- c. Tableau de bord prospectif.



- Analyse de problème simple ou complexe
- Maîtriser les méthodes de résolution de problèmes
- S'engager dans la mise en œuvre de la solution

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Méthodologie et résolution des problèmes

I - Identifier et comprendre un problème

- a. Qu'est-ce qu'un problème.
- b. Différencier symptômes ; causes; enjeux et conséquences.
- c. Connaître des approches différentes d'aborder un problème : l'analyse et l'approche intuitive.
- d. Définir les méthodes de formulation et d'identification de problème : OOOOCCP; SPRI; arête d'Hishikawa; brainstorming ou brainwriting ...

II - Les solutions innovantes

- a. Organiser un « brainstorming » pour explorer les pistes alternatives.
- b. Répartir les temps d'écoute.
- c. Différentes approches.
- d. Apporter une valeur ajoutée.

III - Traitement d'un problème

- a. Outils et méthodes traditionnels : meta plan; SwotAnalysis; principe de l'écrémage et vote.
- b. Techniques créatives : une démarche en trois.
- c. Sélectionner la solution.

IV - Prendre une décision

- a. Comprendre que « résoudre : c'est faire un choix »
- b. Prendre des décisions
- c. Objections systématiques et les résistances.



OBJECTIF

- Comprendre les méthodes pour mettre en œuvre et gérer un système de management environnemental
- Se préparer à l'audit de certification ISO 14001

PRÉ-REQUIS

Il est recommandé d'avoir des notions en amélioration continue

DURÉE : 2 JOURS

Exigences et principes de la norme ISO 14001 version 2015

I - Identifier les différentes normes de la série des normes ISO 14000

II - Les structures de la norme ISO 14001

- a. Le principe d'amélioration continue : PDCA.
- b. Les engagements.

III - Une méthode de lecture des exigences de la norme ISO 14001

- a. Élaboration du recueil des exigences.
- b. Identification des documents imposés par la norme ISO 14001.

IV - Identifier les points critiques de la norme ISO 14001

- a. Aspects et impacts environnementaux.
- b. Exigences de conformité.
- c. Politique ; objectifs et plans d'actions.
- d. Performance environnementale.
- e. Maîtrise opérationnelle et maîtrise de la chaîne de valeur.

V - Illustrer les exigences clés de la norme par des exemples concrets.



OBJECTIF

- Maîtriser la méthode d'audit du Système de Management de l'Environnement
- S'entraîner à conduire un audit ISO 14001

PRÉ-REQUIS

Connaissances de base de l'ISO 14001, notions de l'ISO 19011

DURÉE : 2 JOURS

Audit interne ISO 14001 version 2015 et ISO 19011 : 2011

I - Enjeux de l'audit interne environnemental ISO 14001

- a. Exigences de la norme.
- b. Rôles et responsabilités des auditeurs.
- c. Optimisation du planning d'audit.
- d. Audits croisés/audits groupe.

II - Préparation de l'audit :

- a. Détermination du périmètre et du champ de l'audit.
- b. Collecte et analyse des documents.
- c. Préparation du plan d'audit.
- d. Documents d'aide à l'audit.

III - Réalisation et clôture de l'audit interne ISO 14001

- a. Animation de la réunion d'ouverture.
- b. Conduire les entretiens.
- c. Evaluer et formaliser les écarts.
- d. Préparer et animer la réunion de clôture.

IV - Auditeurs et audités; les comportements efficaces

- a. Développer sa capacité d'écoute.
- b. Favoriser la coopération par ses attitudes.
- c. Prévenir et désamorcer les conflits potentiels.



OBJECTIF

- les démarches de mise en conformité réglementaire environnementale

PRÉ-REQUIS

Avoir une bonne connaissance de la réglementation environnementale de base

DURÉE : 2 JOURS

Audit de conformité réglementaire environnementale

I - Les principes concernant l'environnement

- a. Principales obligations concernant l'environnement.
- b. Mise en place des outils.

II - Les obligations légales pour un industriel

- a. Dossier de demande d'autorisation.
- b. Enregistrement et de déclaration.
- c. Construction de tableaux de bord.
- d. Formalisation des procédures.

III - Connaître les acteurs ; et leurs rôles

- a. Rôles et missions des acteurs externes.
- b. Gestion des relations avec les administrations et les autres acteurs.
- c. Respect des obligations administratives.

IV - Évaluer les responsabilités en cas d'accident



- La réglementation
- Mieux gérer ses déchets
- Connaître les filières de valorisation

Il est recommandé d'avoir une activité en lien avec la gestion des déchets

I - Les déchets

- a. Inertes.
- b. Dangereux.
- c. Non dangereux.
- d. Bio-déchets.
- e. Différences entre déchets ; effluents et sous-produit.

II - La réglementation

- a. Responsabilités civiles et pénales.
- b. Règlementation ADR.
- c. Grenelle : taux de valorisation.
- d. Convention de Bâle.
- e. Nomenclature des déchets.
- f. ICPE.
- g. Transports et étiquetage.
- h. Négoce.
- i. Les obligations de suivi; de remise en état.
- j. Les procédures.

III - Les différentes filières de traitement

- a. Recyclage et valorisation.
- b. Incinération.
- c. Stockage.
- d. Traitement chimiques.

IV - Le plan de gestion

- a. Budgétiser : aides possibles; taxes; coûts directs et indirects.
- b. Etat des lieux des flux .
- c. Moyens : tri sélectif; moyens matériels.
- d. Choisir un prestataire.
- e. Mise en place d'un cahier des charges.
- f. Choisir la bonne filière.
- g. Impliquer les équipes.
- h. Mise en place du suivi : tableaux de bord.



OBJECTIF

- Comprendre les enjeux et le vocabulaire d'un système de management
- Santé Sécurité au Travail (SST)
- Analyser les exigences de l'ISO 45001; en repérer la logique et les points clés

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Exigences et principes de la norme ISO 45001 version 2018

I - Les liens entre un système SST et les autres de management de l'entreprise

- a. Les 3 systèmes de management.
- b. Le référentiel ISO 45001; ses exigences spécifiques et ses points communs avec les autres normes.
- c. Les principaux changements par rapport à l'OHSAS 18001.
- d. Les étapes ; la chronologie; les moyens à mettre en œuvre.
- e. Les difficultés et conditions de réussite du projet.

II - Rôle; responsabilité; obligation et autorité dans un système ISO 45001

- a. Finalités d'un système de management santé-sécurité au travail.
- b. Participation/coopération et la consultation.

III - Planification du système de management Santé-Sécurité au Travail

- a. Différents niveaux de risque.
- b. Méthodologie et d'évaluation des risques.
- c. Inventaire des exigences légales et autres exigences applicables.



OBJECTIF

- Savoir sensibiliser à la prévention des risques incendies
- Connaître les moyens et les risques d'incendie du site
- Connaître les intervenants (guide /serre file) lors d'un déclenchement de l'alarme

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Gestion sécurité incendie dans l'entreprise

I - Les accidents de travail

- a. Généralités.
- b. Formalités administratives.
- c. Causes des accidents de travail.

II - Le chef d'équipe de première intervention

- a. Rôle du chef d'équipe de première intervention.
- b. Programme du SST.
- c. SST face à un accident.
- d. Présentation de cas cliniques.
- e. Causes d'incendie.
- f. Effets de l'incendie.



OBJECTIF

- Préparer le sauveteur secouriste du travail à intervenir rapidement et efficacement lors d'une situation d'accident du travail dans l'établissement ou dans la profession

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - Le sauvetage-secourisme du travail.

II - Rechercher les dangers persistants pour protéger.

III - De « protéger » à « prévenir ».

IV - Examiner la victime et faire alerter.

V - De « faire alerter » à « informer ».



- Apporter aux personnes concernées les connaissances suffisantes permettant aux chefs d'entreprises d'établir une habilitation

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Les dangers du courant électrique

- a. Les effets du courant électrique sur le corps humain.
- b. Les moyens de protection et de prévention.
- c. Les Secours aux électrisés.

II - Les moyens mis en œuvre pour assurer la sécurité des personnes

- a. Le différentiel.
- b. Le conducteur de protection électrique.
- c. Les indices de protection.
- d. Les classes d'appareillage.

III - Exposé de la Norme NFC 18510

- a. Les domaines de tension.
- b. Les différentes définitions.
- c. Les indices d'habilitation.
- d. Le contrôle des connaissances.



- Reconnaître les risques d'ordre mécanique et savoir s'en protéger
- Réaliser les travaux à effectuer en sécurité
- Obtenir son habilitation mécanique M0 M1

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Retour sur le fonctionnement de l'électricité

- Qu'est ce que l'électricité ?
- Identifier les différentes sources électriques.
- Appréhender les différents contacts électriques : direct et indirect.
- Etablir le schéma type d'une installation électrique.

II - Introduction à la formation - mise au point sur la réglementation relative aux habilitations mécaniques

- Définition des droits, devoirs et obligations du personnel intervenant.
- Retours sur quelques statistiques liées aux risques mécaniques.

III - Réaliser l'évaluation des risques mécaniques

- Intégrer les principes généraux de prévention et de sécurité.
- Définition des priorités.

IV - Maîtriser la signalisation de sécurité

- Reconnaître les signaux d'interdiction, obligation.
- Respecter les mesures : avertissement, danger, indication.
- Prendre connaissances de l'étiquetage des produits chimiques.
- Lecture des consignes de sécurité.

V - Retour sur l'habilitation mécanique et les autorisations relatives

- Définitions des habilitations.
- Panorama des différentes habilitations mécaniques (M0 M1 M2 MR MC).
- Rédiger le plan de prévention.

VI - Appréhender les consignes de sécurité fondamentales

- Assurer la mise sous régime.
- Mise au point sur les protections individuelles et collectives.
- Point sur la consommation d'alcool, drogue, médicaments, tabac.

VII - Définitions des risques en fonction des différentes situations de travail, incluant : Circulation en entreprise

- Travaux en hauteur.
- Travaux en milieu électriquement très conducteur.
- Travaux en atmosphère chaude.
- Travaux en milieu bruyant.
- Travaux au bord de l'eau.
- Travaux en atmosphère poussiéreuse.
- Gaz inertes, incendie-explosion, feu et travaux à chaud.
- Manutention mécanique de charges et manutention manuelle de charges.
- Produits dangereux.
- Gaz comprimés ou liquéfiés.
- Machines-outils et outillages.
- Travaux en capacités.
- Ouvrages électriques.
- Rayonnement ionisants et non ionisants.
- Désordre.



OBJECTIF

- Savoir détecter et maîtriser les risques de contaminations et de développements microbiens
- Comprendre l'importance d'une méthode HACCP et pouvoir la mettre en pratique
- Savoir bâtir un plan HACCP dans ses 12 étapes

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

La mise en place de l'HACCP

I - L'hygiène au sein de l'entreprise

- a. Définition du terme hygiène et sécurité alimentaire.

II - Règlementation en application

- a. Principe du « codex alimentarius ».
- b. Connaître les bonnes pratiques d'hygiène (BPH).

III - Les facteurs a risques alimentaire :

- a. Cinq principales sources de contaminations.
- b. Connaître les facteurs de multiplications des micro-organismes.

IV - Les moyens de maitrise :

- a. Bonnes pratiques de fabrication et d'hygiène.
- b. Comment éviter les contaminations.
- c. Comment éviter les multiplications.

V - Présentation de L'HACCP :

- a. Définition de la méthode HACCP.
- b. Comprendre l'HACCP au cœur de l'entreprise.

VI - Les sept principes :

- a. Détail et explication des 7 principes.

VII - Plan de travail en 12 étapes

VIII - Mise en application (Etude de cas) selon les 12 étapes de fabrication d'un plan HACCP

IX - L'équipe HACCP et la description de votre production

- a. Comment constituer une équipe HACCP.
- b. Description et utilisation du ou (des) produit(s).

X - Les diagrammes de fabrication

- a. Elaboration des diagrammes de fabrication.
- b. Vérification et validation des diagrammes.

XI - Analyse des risques

- a. Procéder à l'analyse des risques.
- b. Identifier et classer les Points Critiques (PC).
- c. Définir les PrPo.
- d. Etablir les limites / seuils critiques pour chaque PC.

XII - Création de documents d'enregistrements

- a. Création de documents d'enregistrements.
- b. Plan de nettoyage et désinfection.
- c. Planning de nettoyage et désinfection.



- Prendre conscience des risques liés au travail en hauteur
- Evaluer les risques de chute de hauteur et choisir les moyens de protection appropriés
- Prendre les dispositions pour travailler en toute sécurité
- Savoir utiliser le matériel nécessaire pour assurer sa sécurité
- Vérifier et entretenir son harnais de sécurité et ses systèmes antichute

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - Travaux en hauteur et sécurité : Contexte réglementaire; Accidents et causes d'accidents; Protection collective; Les moyens d'accès (échelles; échafaudages); Protection individuelle ;

II - Les dispositifs d'ancrage : Amarrages sur structure existante; amarrage sur point d'accroche manufacturé fixe ou transportable.

III - Caractéristiques des moyens de protection individuelle : Les casques; Les composants d'un système de liaison : le harnais; la longe; les sangles; l'antichute; les connecteurs.

IV - Choix d'un dispositif de protection individuelle : Conditions préalables au recours à un équipement de protection individuelle; Interactions avec l'environnement; Choix du dispositif en adéquation avec le poste de travail.

V - Conséquences d'une chute : Facteur de chute; Force de choc; Effet pendulaire; Tirant d'air; Organisation des moyens de secours.

VI - Maintenance des EPI antichute par l'utilisateur : Vérification et contrôle des EPI; Règles d'entretien et de stockage.

VII - Exercices pratiques Présentation; découverte et conditions d'utilisation du harnais.

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

IX - Réglage du harnais.

X - Mise en œuvre des systèmes de liaisons.

XI - Réalisation de déplacements verticaux et horizontaux.



- Évaluer les éventuels écarts entre l'organisation existante au sein d'une entité et les exigences de l'IATF 16949:2016
- Élaborer un plan d'action permettant de se mettre en conformité par rapport à la norme IATF 16949:2016 et de se préparer à la certification

Avoir une expérience professionnelle dans le monde de l'industrie et maîtriser la norme ISO 9001:2015

I - Introduction

II - Le contexte de l'Entreprise

- Les nouvelles exigences concernant les produits de sécurité.

III - Planification :

- L'approche Risque au sens automobile : risques; actions préventives et plan de sécurisation.
- Les exigences supplémentaires concernant les objectifs qualité.

IV - Les Processus opérationnels :

- Les exigences générales.
- La gestion des appels d'offres.
- Le management des projets.
- Le management des achats et des fournisseurs.
- La maîtrise de la production et de la livraison au quotidien.
- La maîtrise des prestations associées.
- La maîtrise des produits non-conformes.

V - L'évaluation des performances

- La maîtrise des processus de production et les outils statistiques.
- La mesure de la satisfaction des clients dans l'industrie automobile.
- Les différents types d'audits internes : audits système; audit processus et audit produit.
- Les exigences spécifiques concernant la Revue de Direction.

VI - L'Amélioration

- La démarche de résolution de problème.
- La gestion des garanties et des retours clientèle.
- L'amélioration continue.



OBJECTIF

- Conduire et clôturer un audit interne selon les exigences de l'ISO 19011

PRÉ-REQUIS

Connaissances de base de l'IATF 16949, notions de l'ISO 19011

DURÉE : 2 JOURS

Audit qualité interne IATF 16949 version 2016 et ISO 19011 : 2011

I - L'approche "PROCESSUS" Automobile et comment l'auditer

- a. Qu'est-ce qu'un processus.
- b. Comment distinguer les 3 types de processus.
- c. Quelles sont les interactions entre processus.
- d. Quelles sont les missions d'un "responsable de processus".
- e. Quel est le contenu d'une revue de processus.

II - La nouvelle structure des normes ou comment "circuler" dans les normes

- a. Quelle structure suit la norme.
- b. Quelles sont les principales évolutions de cette structure.
- c. Quelle est la logique et les liens entre les exigences.

III - L'approche "risques" ou comment préparer un audit efficace

- a. Comment préparer un audit en suivant l'approche "risques".
- b. Quelle méthode utiliser pour préparer un audit ; (tortue).
- c. Quels types de risques couvrir.

IV - Les généralités sur l'audit et les compétences d'auditeur interne IATF 16949

- a. Qu'est-ce qu'un audit.
- b. Qu'en attend-on.
- c. Quelles sont les exigences IATF en la matière.
- d. Qu'est-ce qu'un processus performant.

V - La conduite de l'audit : exercice pratique d'un audit



OBJECTIF

- Comprendre et pratiquer la méthode AMDEC produit et processus
- Identifier les conditions de réussite associées

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

AMDEC (Analyse des modes de défaillance et de leur criticité)

I - les principes de l'AMDEC

- a. Logique de prévention; management des risques.
- b. Aspects contractuels avec le client.
- c. Certification iso 9001 v2015.

II - Pratiquer l'AMDEC produit

- a. Définir l'étude: objectifs; limites; groupe de travail.
- b. Préparer l'étude; utiliser l'analyse fonctionnelle du produit.
- c. Identifier et évaluer les défaillances potentielles du produit.
- d. Calculer la criticité des défaillances.
- e. Trouver les actions correctives pour diminuer les risques prioritaires identifiés; les planifier et les mettre en œuvre.
- f. Réévaluer les défaillances potentielles.

III - Pratiquer l'AMDEC processus

- a. Définir l'étude : objectifs ; limites.
- b. Préparer l'étude : construire le synoptique du processus.
- c. Réévaluer les non-conformités potentielles.
- d. Planifier ; mettre en œuvre les actions correctives.



OBJECTIF

- Utiliser les bonnes méthodes d'analyse statistique de la variation des systèmes de mesure conformément aux exigences du référentiel MSA 4ème édition
- Analyser un système de mesure
- Engager des actions d'amélioration ciblées

PRÉ-REQUIS

Cette formation nécessite des connaissances des principes statistiques, tels que moyenne, médiane, écart type, loi normale, cartes de contrôle

DURÉE : 2 JOURS

MSA (Analyses des systèmes de mesurage)

I - Comprendre les basiques des concepts statistiques

- a. La moyenne ; médiane; étendue; écart type; loi normale.
- b. Les types de données.
- c. L'instabilité dans le temps.

II - La variabilité d'un système de mesure

III - Maîtriser les concepts liés aux moyens de mesure

IV - Savoir réaliser une étude R&R d'un système de mesure aux variables continues

V - Analyser les cas particuliers des mesures destructives ou non répétables

VI - Savoir réaliser une étude R&R d'un système de mesure aux variables discrètes

VII - Identifier les écarts entre les 3e et 4e éditions

VIII - Connaître les exigences spécifiques de certains constructeurs automobiles



OBJECTIF

- Comprendre le contexte des évolutions du manuel d'exigences demandé par PSA (Supplier Quality Manual)
- Connaître l'ensemble des exigences et particularités de l'APQP PPAP PSA ; comprendre la nature des attendus de PSA dans le cadre d'un projet de développement conduit avec l'APQP PPAP

PRÉ-REQUIS

Avoir des connaissances de base en qualité et connaissance des attentes des clients du secteur automobile

DURÉE : 2 JOURS

PPAP (Production Part Approval Process)

I - Présentation des acronymes et objet des manuels

- a. Introduction à chacun des manuels APQP; PPAP; FMEA; MSA; SPC.

II - L'APQP et le PPAP

- a. L'intérêt d'une planification projet pour concevoir et développer.
- b. La découverte de 5 phases de l'APQP : les données d'entrée et données de sortie; l'organisation projet.



- Connaître le type de caractéristique pouvant être pilotée par du SPC
- Evaluer la capacité du processus de mesure de cette caractéristique
- Définir les meilleures cartes de contrôles sur le poste de fabrication
- Analyser les résultats obtenus

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

MSP/SPC (Statistical Process Control)

I - Déroulé des 5 phases de la mise en place du SPC sur un processus donné

II - Détermination de la capacité du de mesure

- a. Détermination de la capacité du processus de mesure.
- b. Evaluation du biais du processus de mesure.

III - Détermination de la capacité préliminaire du processus de fabrication

- a. Détermination du mode de prélèvement de l'échantillon.
- b. Analyse des données par la construction de l'histogramme.
- c. Vérification de la normalité des données.
- d. Evaluation du taux de non-conformes correspondant.
- e. Actions pour améliorer les valeurs des indicateurs.

IV - Construction des cartes de contrôle.



- Connaître les processus d'analyse
- Identifier les enjeux de la fusion du Lean et du 6 Sigma

La connaissance de bases statistiques est souhaitée

I - Définir une stratégie d'amélioration

- a. Définir la stratégie.
- b. Fixer les objectifs stratégiques.
- c. valider les principaux moyens de mesure d'efficacité et d'efficience.

II - Le processus DMAIC (Define; Measure; Analyse; Improve; Control)

- a. Définition de 6 Sigma.
- b. Présentation du processus DMAIC .

III - Le processus DMADV (Define; Measure; Analyse; Design; Verify)

- a. La présentation du processus DMADV.
- b. Les outils utilisés à chaque étape.
- c. Les domaines d'applications (produits/process nouveaux).

IV - 6 Sigma et Lean Management

- a. La présentation du lean management.
- b. Les principes de base.
- c. L'élimination des gaspillages.
- d. Liaison 6 Sigma et lean management.

V - Déploiement d'un projet 6 sigma

- a. La structure projet.
- b. Le reporting.
- c. Les facteurs clés de succès.



- Les outils fondamentaux du Lean Manufacturing / office; pour une production efficace et efficiente
- Diagnostiquer les chantiers Lean à mener dans son environnement
- Optimiser votre organisation pour gagner en rendement et en organisation

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Les concepts fondamentaux du lean manufacturing ou lean industrie

- a. L'origine et les objectifs du Lean manufacturing
- b. Les mécanismes du management visuel : la notion de transparence des résultats en temps réel
- c. Le fonctionnement et le principe du flux tiré
- d. La maîtrise de la théorie du travail en pièce à pièce

II - Les outils du Lean industrie indispensables : la méthode des 5S

III - Les outils du Lean manufacturing indispensables : La VSM - value stream mapping

- a. Maîtriser la définition et la mesure par la VSM.
- b. Connaître le principe de l'analyse de la chaîne de la valeur et des temps d'écoulement.

IV - Les outils du Lean indispensables : TPM ou Total Productive Maintenance

- a. Connaître les différents niveaux de maintenance : I; II; III.
- b. Comprendre et intégrer les objectifs de la TPM.
- c. Appréhender la méthode d'intégration de la maintenance niveau I en production.



OBJECTIF

- Interpréter les exigences de la norme EN 9100 v2016
- Mettre à niveau un système qualité ISO 9001 en intégrant les dispositions répondant à l'EN 9100 v2016

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Les exigences de la norme EN 9100 version 2016

I - Exigences du marché

II - Parties intéressées des secteurs aéronautique; spatial et de la défense

III - Normes associées à la norme EN 9100

IV - Présentation des exigences spécifiques de la norme EN 9100 par rapport à l'ISO 9001 avec un focus sur les thèmes importants tels que :

- a. la gestion du projet.
- b. la gestion des risques.
- c. la gestion de configuration (audit de configuration).
- d. la maîtrise des transferts d'activités.



OBJECTIF

- Réaliser un audit d'efficacité du système de management construit selon l'EN 9100

PRÉ-REQUIS

Connaissances de base de l'EN 9100, notions de l'ISO 19011

DURÉE : 2 JOURS

Audit interne de la norme EN 9100 version 2016 et ISO 19011:2011

I - Exploiter l'approche risque en audit

- a. Les risques comme donnée d'entrée.
- b. Les points de vérification associés.

II - Intégrer l'approche processus et l'efficacité d'un processus

III - S'approprier la méthodologie d'audit

- a. Les étapes d'un audit; suivant le PDCA.
- b. Les points clés de chaque étape.
- c. Le savoir-être de l'auditeur.

IV - Préparer l'audit :

- a. L'analyse du processus et des risques associés.
- b. La détermination des points à auditer.
- c. La préparation du support d'audit.

V - Réaliser l'audit :

- a. Questionnement.
- b. Prise de notes.
- c. Préparer la restitution.
- d. Rédiger les constatations d'audit.
- e. Mener la réunion de clôture.
- f. Établir le rapport d'audit.



OBJECTIF

- Connaître les bases du système qualité des produits alimentaires
- Définir une politique qualité et mettre en œuvre un plan d'actions
- Suivre l'amélioration continue de votre système qualité

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Les exigences de la norme ISO 22000

I - Système de Management de la Sécurité des Denrées Alimentaires (SMSDA)

- a. Exigences générales.
- b. Exigences documentaires.

II - Responsabilité et autorité

III - Responsable de l'équipe chargé de la sécurité

IV - Communication

V - Préparation et réponse aux urgences

VI - Revue de direction

VII - Management des ressources

- a. Infrastructures.
- b. Environnement de travail.

VIII - Planification et réalisation de produits sûrs

- a. Programmes pré requis PRP (programmes préalables).
- b. Etapes initiales permettant l'analyse des dangers.
- c. Analyse des dangers.
- d. Etablissement des PRP opérationnels.
- e. Etablissement du plan HACCP.



OBJECTIF

- identifier des opportunités d'amélioration
- augmenter la satisfaction des parties intéressées
- évaluer la performance du système de management de la sécurité des denrées alimentaires ISO 22000

PRÉ-REQUIS

Connaissances de base de l'ISO 22000

DURÉE : 2 JOURS

Audit interne de la norme ISO 22000

I - Présentation

II - Domaine

III - Normes

IV - Définitions

V - Principes :

- a. Principes de management.
- b. Principes de l'audit.
- c. Performance d'un SMSDA.

VI - Programme d'audit

- a. Généralités.
- b. Objectifs.
- c. Établissement.
- d. Mise en place.
- e. Surveillance.
- f. Revue et amélioration.

VII - Préparation de l'audit

- a. Généralités.
- b. Déclenchement.
- c. Premier contact.
- d. Situations et faisabilité.
- e. Préparation.
- f. Revue de documents.
- g. Plan d'audit

VIII - Réalisation de l'audit

- a. Activités d'audit.
- b. Réunion d'ouverture.
- c. Preuves d'audit.
- d. Conclusions d'audit.
- e. Rapport d'audit.
- f. Clôture de l'audit.

IX - Compétence et évaluation des auditeurs

- a. Généralités.
- b. Compétence de l'auditeur.
- c. Critères d'évaluation.
- d. Méthodes d'évaluation.
- e. Évaluation des auditeurs.
- f. Amélioration de la compétence.



OBJECTIF

- Comprendre les exigences de la norme ISO 50001:2018 de manière à développer une gestion méthodique de l'énergie de l'entreprise

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Les exigences de la norme ISO 50001

I - Concepts de base et notions de système de management.

II - Avantages financiers et réglementaires liés à la certification ISO 50001.

III - Analyser son contexte pour identifier ses enjeux pertinents.

IV - Identifier les obligations pertinentes des parties prenantes.

V - Les principes d'amélioration continue de la performance énergétique.



- Maîtriser la méthode de l'audit interne énergie
- Réaliser un audit interne ISO 50001

Connaissances de base de l'ISO 50001

I - Rappel des exigences de la norme ISO 50001II - Avantages financiers et réglementaires liés à la certification ISO 50001.

- a. Différences et les points communs avec les autres normes ISO 9001; ISO 14001.

II - Identifier les objectifs et les acteurs de l'audit interne :

- a. Place de l'audit dans le SME et les acteurs de l'audit.
- b. Nombreuses vertus de l'audit interne.
- c. Quatre étapes de l'audit et la qualification des auditeurs.

III - Initialiser et préparer l'audit interne :

- a. Programme des audits et choix des auditeurs.
- b. Demande de documents; délais et analyse des documents de l'audit.
- c. Préparation du guide d'entretiens et du plan d'audit.

IV - Réaliser l'audit :

- a. Réunion d'ouverture : introduction de l'audit.
- b. Entretiens avec les audités : communication; écueils à éviter.
- c. Prise de notes; recueil des preuves : signaler les écarts en temps réel.

V - Clôturer l'audit :

- a. Réunion de clôture.
- b. Rédaction des fiches d'écarts et du rapport d'audit.
- c. Formulation des écarts.



- Maîtriser les outils d'ordonnancement d'atelier et de planification
- Gérer avec efficacité les conflits en fonction de leur typologie et de leurs causes fondamentales
- Mettre en place une stratégie adaptée pour désamorcer le conflit
- Communiquer et adapter son comportement suivant la nature du conflit

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Outils de la gestion de la qualité

I - Introduction à la qualité

- L'historique de la qualité.
- Les normes ISO des systèmes de management de la qualité.
- La satisfaction client.

II - L'amélioration continue

- Le PDCA.
- Les exigences des normes ISO.
- Identification des opportunités d'amélioration.
- Les différentes démarches de l'amélioration.
- Le retour à la normale.
- L'amélioration « continue ».
- L'amélioration par palier.
- Les différents outils de l'amélioration continue.

III - Les outils de base de la qualité

- Le Brainstorming.
- Le diagramme Cause – Effet.
- Le diagramme de Pareto.

IV - Les outils de résolution de problèmes

- Le 5 Pourquoi.
- L'arbre des défauts.
- L'analyse comparative Est / N'Est pas.
- Le QOOQCCP.
- La matrice de décision.
- La méthodologie 8D.

V - Les outils avancés de prévention

- Les méthodes de gestion des risques et l'AMDEC.
- Les systèmes anti-erreurs ou Poka Yoke.
- La maîtrise statistique des procédés (MSP).

VI - Autres outils

- La méthodologie 5S ;
- La cartographie des processus ;
- Le diagramme SIPOC ;
- Le diagramme Spaghetti ;
- Le logigramme ;
- Le graphe métier ;
- La Cartographie de chaîne de valeur (VSM) ;
- la percée Kaizen ;
- La matrice SWOT ;
- Le plan de surveillance ;
- L'assurance qualité logiciel (CMMi) ;
- Le Lean Six Sigma ;
- L'audit interne.



- Mesurer l'impact de la réglementation sur votre organisation, décrire les risques dans les différentes zones à risques d'explosion
- Préparer les interventions des différents entrants dans la zone à risques d'explosion
- Faire appliquer les consignes de sécurité et les procédures spécifiques au regard des risques d'explosion
- Adapter son comportement et ses pratiques professionnelles à l'environnement ATEX

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - Appréhender le contexte réglementaire des ATEX

- Connaître les prescriptions réglementaires ;
- Evaluer les conséquences sur votre organisation ;
- Obligations et contraintes supplémentaires de la transposition des directives en droit français ;
- Connaître la directive européenne ATEX 94/9/ce ;
- Connaître la directive 1999/92/ce.

II - Connaître les mécanismes de l'explosion

- Définitions de l'explosion, les grandeurs physiques (LIE, LSE, PE?) ;
- Evaluation du risque atmosphère explosive, son périmètre et son déroulement ;
- Prendre connaissance du classement des zones d'explosion ;
- Savoir définir des zones ATEX ;
- Connaître les classifications des zones ;
- Reconnaître la signalisation ;
- Respecter les mesures d'explosimétrie ;
- Prendre connaissance des moyens de propagation.

III - Assurer la protection et la prévention des risques explosifs

- Nécessité des procédures d'organisation et d'intervention.
- Respecter le plan de prévention.
- Mise au point sur les autorisations de travail.
- Respecter le permis de feu.
- Déchiffrer le marquage et la signalisation.
- Assurer la formation spécifique du personnel.
- Assurer la conformité des matériels et installations antidéflagrants.
- Visualiser les EPI (équipement de protection individuel) spécifiques contre les risques d'inflammation et de projection.

IV - Sélection du matériel ATEX

- Enoncés de la documentation et marquages « CE » à exiger du fournisseur de vos matériels et installations.
- Sélection du matériel ATEX Gazeuse et/ou Poussière.
- Assurer les installations électriques en ATEX.



- Acquérir les principes de base de la pneumatique industrielle
- Apprécier les risques des appareils sous pressions
- Lire un schéma T.O.R.
- Identifier les composants selon leurs types de montage et pouvoir procéder à l'échange standard et aux réglages simples
- Utiliser le vocabulaire approprié et être capable de dialoguer avec un spécialiste
- Acquérir des principes de base de l'hydraulique de puissance
- Apprécier les risques des appareils sous pression

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Pneumatique et Hydraulique

I - Rappels théoriques

- Signes ou abréviations mathématiques et mécaniques.
- Définitions et différentes unités des lois de bases, unités : légales, usuelles et étrangères.
- Lois fondamentales de la pneumatique.
- Force, travail, vitesse, débit, pression, compression, détente.

II - Technologie et pratique

- Le compresseur, le réseau, la distribution de l'air.
- Le conditionnement de l'air (F R L).
- Le démarreur progressif.
- Les robinets 2 et 3 voies.
- Les distributeurs 2/2 3/2 5/2 5/3.
- Le limiteur de débit.
- Le clapet anti-retour.

III - Notions théoriques sur l'hydraulique

- Lois fondamentales de l'hydraulique.
- Signes ou abréviations mathématiques et mécaniques.
- Définitions et différentes unités des lois de base.
- Conversion entre les unités : légales, usuelles et étrangères.

IV - Technologie et pratique de l'hydraulique

- Pompes à cylindrées fixe.
- Les vérins standards.
- Soupapes: Limiteur de pression, mise à vide, équilibrage, réduction de pression.
- Distributeurs simple étage.
- Limiteur et régulateurs de débit.
- Clapet anti-retour : simples, tarés, pilotés, parachutes et auto-obturables.
- Législation des appareils sous pressions.
- Pressostats simple seuil et double seuils.
- Réservoir accessoires.

V - Piloter la désescalade et sortir des conflits



- Identifier les sources de réductions de consommation des systèmes électriques et leurs commandes
- Estimer les gains énergétiques et piloter le déploiement des solutions

Avoir de solides connaissances en électricité

Optimisation de l'énergie électrique

I - Assurer la planification d'atelier pour garantir le délai et la réactivité

- Cerner le rôle de l'ordonnancement, les enjeux, les indicateurs de la qualité en la matière.
- Distinguer les typologies de production et les stratégies de planification.
- Enclencher et jalonner pour respecter le besoin client, en qualité, coût et délai.
- Déterminer l'influence de l'ordonnancement sur les stocks et encours.

II - Le contexte énergétique (rappels)

- ISO50001 - Certificats d'économies d'énergie - RT2012.
- Energie électrique : marché et contrats, coûts de revient, consommations et perspectives.

III - Les principales grandeurs électriques et leurs mesurages

- Les tensions simples, composées, efficaces, courants, facteur de forme.
- Les charges linéaires résistives et inductives.
- La puissance active, réactive et apparente, facteur de puissance.
- Interprétation du $\cos \phi$ et $\tan \phi$.
- Les charges non linéaires.
- Les harmoniques : origines et conséquences, signification du THD.
- Les analyseurs de réseaux : données, précision, transmission.
- Les compteurs électriques et données de facturation.

IV - La distribution électrique

- Optimisation du rendement des transformateurs HT.
- Réduction des pertes sur TGBT.
- Qualité des conducteurs, estimation des pertes par effet Joule.
- Compensation de l'énergie réactive.
- Méthode de filtrage des harmoniques.

V - Les moteurs électriques

- Technologies comparées des moteurs : courant continu, asynchrone, synchrone, brushless.
- Efficacité des machines tournantes selon classification CEI60034-30.
- Optimisation des démarrages moteurs et des fonctionnements à vide.
- Alternatives technologiques.

VI - La variation de vitesse

- Intérêts essentiels de la VV, principales applications.
- Principe de mise en œuvre des variateurs.
- Efficacité des variateurs de vitesse selon classification CEI60034-31.
- Gains estimés et contraintes.

VII - La régulation des systèmes

- Principe de mise en œuvre, principales application.
- Régulation PID : intérêts et limites.
- Réglages et influence des paramètres sur l'efficacité énergétique.
- Alternatives aux PID.

VIII - Gestion de l'éclairage

- Les obligations réglementaires.
- Les technologies comparées d'éclairage.
- Le principe de mise en œuvre du réseau DALI.
- La présentation du logiciel DIALUX.

IX - Stockage d'énergie

- Electrochimiques, électromagnétiques.
- Thermiques, mécaniques.



Production

Gestion de projet GMAO

P. 252

Méetrologie

P. 253

Métallurgie

P. 254

Pratique de la gestion de production

P. 255

Ordonnancement et suivi de production

P. 256

Méthode SMED

P. 257

Evaluation et maitrise des incertitudes de mesure

P. 258

Supplychain

P. 259

- Gérer votre GMAO actuel ou mettre en œuvre un projet d'acquisition d'une GMAO
- Elaborer le cahier des charges ou un plan d'amélioration pour une meilleure gestion
- Evaluer les logiciels.

Connaitre les fondamentaux de la maintenance

I - Principes d'une GMAO

II - Bénéfices d'une GMAO

III - Le marché de la GMAO

IV - Définition du besoin

- Application (GMAO, ERP, EAM,).
- Intégration.
- Architecture.
- Modules nécessaires.
- Evolutivité.
- Interfaçages nécessaires (ERP, MES,).

V - Projet d'acquisition

- Equipe projet.
- Analyse de l'existant.
- Rédaction du cahier des charges.
- Appel d'offre.
- Notation des logiciels.
- Mise en œuvre et formation ;
- Traitement des points bloquants, critères de réussite.

VI - Suivi-Régulation-Optimisation de la GMAO

- Analyse de l'existant.
- Mise en place de procédures ou de charte interne.
- Mettre en place des jalons d'enrichissement de la GMAO.
- Création des équipes maintenances et de leurs compétences.
- Gestion du stock de pièces de rechanges.
- Gestion du parc machines.
- Mise en place de la maintenance curative : suivi des pannes curatives.
- Mise en place de la maintenance préventive : suivi de l'entretien préventif.
- Analyse des écarts.
- Planning des équipes et charge.
- Tableaux de bords : états et analyse des indicateurs maintenance.
- Sortie des états des machines problématiques nécessitant trop de maintenance.



OBJECTIF

- Les exigences relatives au contrôle dimensionnel des pièces mécaniques.
- Interpréter les spécifications décrites sur les plans de définition de pièces.
- Méthodes de mesure en adéquation avec le tolérancement de la pièce.

PRÉ-REQUIS

Il est recommandé d'avoir des compétences en gestion des risques

DURÉE : 2 JOURS

I - Tolérancement dimensionnel

- a. Analyse de plans de pièces.
- b. Rappels du concept GPS en métrologie dimensionnelle.
- c. Dimensions et angles nominaux en mécanique : guide de choix.
- d. Système ISO de tolérancement.
- e. Tolérancement angulaire des pièces coniques et prismatiques.
- f. Tolérances générales : tolérances pour dimensions linéaires et angulaires .

II - Méthode de mesure des éléments

- a. Méthodologie de choix des méthodes de mesure de longueur.
- b. Environnement normatif préalable à toute méthode de mesure.
- c. Conditions générales de mesure.
- d. Traçabilité du mesurage.
- e. Traitement des mesurages : erreur de mesure.
- f. Déclaration de conformité : règle simplifiée.

III - Présentation des instruments de contrôle et choix en fonction des tolérances

- a. Guide de choix pour les équipements de mesure.
- b. Guide pour le raccordement des équipements de mesure.
- c. Mesures matérialisées : calibres, cales étalons, puges cylindrique.
- d. Choix des équipements de mesure.
- e. Raccordement des équipements de mesure.

IV - Applications pratiques sur pièces mécaniques

- a. Mise en œuvre de mesurages.



OBJECTIF

- Ecrire les cycles thermiques des aciers à traiter et les transformations qui s'y produisent
- Identifier les propriétés mécaniques caractérisant les états métallurgiques et de prévoir le niveau de ces propriétés après traitement
- Identifier les aciers à partir de leur appellation normalisée

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

I - Structure des métaux et alliages

- a. Les différentes liaisons interatomiques.
- b. Les structures cristallines dans les métaux et alliages.
- c. Les variétés allotropiques du fer.
- d. La compacité des mailles et les sites interstitiels.
- e. Les défauts cristallins.
- f. La déformation plastique.

II - Les diagrammes de phases ou d'équilibre

- a. La constitution des diagrammes.
- b. Les domaines monophasés et biphasés.
- c. Les réactions et transformations dans les diagrammes d'équilibre.
- d. Les différentes solutions solides.
- e. Les composés intermétalliques.
- f. Application au diagramme fer-carbone, ses phases et constituants.
- g. Étude de la solidification et des structures métallurgiques.

III - Les traitements thermiques

- a. La diffusion et le couple temps-température.
- b. L'austénitisation.
- c. La trempe.
- d. Le revenu.
- e. L'hypertrempe.
- f. Le vieillissement.
- g. Les mécanismes mis en jeu lors de traitements thermiques.
- h. Les différents recuits.



OBJECTIF

- Comprendre les enjeux de la gestion de production
- Utiliser les outils de la gestion de production et en maîtriser les calculs
- Suivre et optimiser sa production

PRÉ-REQUIS

Avoir des connaissances de l'environnement de production

DURÉE : 2 JOURS

Pratique de la gestion de production

I - Découvrir la gestion de production

- a. Connaître les fondamentaux de la gestion de production et son historique.
- b. Comprendre les enjeux de la gestion de production : Juste-à-Temps, stocks et taux de service.
- c. Distinguer les typologies de processus industriels : continus, par lots.

II - Décrire le processus de production

- a. Etablir une cartographie des processus.
- b. Distinguer les flux matériels et les flux d'informations.
- c. Calculer la capacité et les charges.
- d. Cerner les moyens d'actions sur la capacité et la charge.
- e. Calculer les taux de rendement synthétique, les taux de rendement global.
- f. Mettre en place les trois notions clés d'une gestion performante : disponibilité, performance et qualité.

III - Gérer les stocks

- a. Comprendre les rôles et les types de stocks en production.
- b. Classifier les stocks pour les distinguer.
- c. Gérer le coût des stocks.
- d. Calculer la quantité économique optimale de commande.
- e. Suivre la gestion physique des stocks.

IV - Planifier la production

- a. Appréhender les différents niveaux de plans (PIC, PDP, calculs de besoins nets), réaliser des prévisions.
- b. Distinguer les niveaux de management de la production : plans et besoins nets.
- c. Découvrir les ERP.
- d. Comprendre les données techniques : nomenclature, fiches produits, gamme opératoire.
- e. Réaliser l'ordonnancement, le lissage de charge.
- f. Suivre les réalisations.



- Maîtriser les outils d'ordonnancement d'atelier et de planification
- Appliquer le MRP pour améliorer l'ordonnancement
- Suivre les plannings et réagir aux écarts
- Lancer la production en flux tirés

PRÉ-REQUIS

Expérience industrielle souhaitée

DURÉE : 2 JOURS

Ordonnancement et suivi de production

I - Assurer la planification d'atelier pour garantir le délai et la réactivité

- a. Cerner le rôle de l'ordonnancement, les enjeux, les indicateurs de la qualité en la matière.
- b. Distinguer les typologies de production et les stratégies de planification.
- c. Enclencher et jalonner pour respecter le besoin client, en qualité, coût et délai.
- d. Déterminer l'influence de l'ordonnancement sur les stocks et encours.

II - Comprendre les principes du MRP applicables à l'ordonnancement

- a. Comprendre le MRP : principes, horizons, fonctionnement.
- b. Différencier les plans du MRP : PIC, PDP.
- c. Interpréter les données du MRP : données statiques et dynamiques.
- d. Appliquer le calcul des besoins net.
- e. Gérer la disponibilité des approvisionnements.
- f. Équilibrer les charges et les capacités.

III - Maîtriser les outils d'ordonnancement

- a. Recourir aux différents modes d'ordonnancement, dimensionnement.
- b. Mettre en place un planning GANTT.
- c. Paramétrer les ordres de fabrications.
- d. Utiliser le jalonement, les enclenchements, le fractionnement, le lissage (Heijunka).
- e. Gérer les approvisionnements : lancement synchrone et réflexe, gestion sur seuils.
- f. Appliquer la planification Kanban de la production : dimensionnement et paramétrage.

IV - Suivre la réalisation et la pertinence du planning

- a. Animer des réunions d'avancement.
- b. Modifier la planification des réalisations et les reprogrammer en fonction des nouvelles contraintes.
- c. Suivre visuellement la production.



- Connaître et appliquer la démarche de changement rapide d'outils
- Réduire les coûts de changement de série
- Améliorer la flexibilité de la production

Maîtriser les outils Lean management

I - Mise en œuvre de la démarche SMED

II - Définir le temps de changement de production

III - Décrire comment mesurer ce temps

IV - Réduire les temps de changement de série pour diminuer les tailles de lots

V - Identifier et classer les opérations ou tâches

VI - Comprendre les 3 règles d'or pour réduire ce temps

- a. Transformation des opérations internes en opérations externes ; Utilisation du temps masqué.
- b. Eliminer et ou simplifier.
- c. Changements physiques de pièces en un seul geste, Standardiser.

VII - Simuler un changement de série de machine

VIII - Mettre en place et mesurer l'amélioration



OBJECTIF

- Déterminer des incertitudes de mesure, d'essais ou d'analyses dans votre organisme
- Répondre aux exigences des référentiels ISO/CEI 17025 et ISO 9001 en matière de mesurage et d'incertitudes associées
- Exploiter des résultats d'essais inter laboratoires

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Evaluation et Maitrise des incertitudes de mesure

I - Rappeler les concepts d'incertitude de mesure, d'analyse, d'essais

- a. Le vocabulaire.
- b. Les statistiques.
- c. Le référentiel pour les incertitudes de mesures, d'analyses ou d'essais : GUM, FD X07-021.

II - Maîtriser la démarche analytique d'estimation des incertitudes

- a. La définition du besoin de mesures ou d'essais : objectifs et contraintes.
- b. Le processus et les ressources de la chaîne de contrôle, mesure ou essai.
- c. Les principales causes d'erreurs.
- d. Les corrections à apporter au résultat (modélisation sommaire du processus considéré)
- e. L'impact sur l'incertitude de mesure à évaluer pour chaque cause d'erreur identifiée et l'exprimer sous forme statistique.
- f. La répétabilité des résultats.

III - Réaliser le travail intersession d'estimation de l'incertitude

- a. Cas spécifique à chaque participant issu de sa pratique professionnelle.

IV - Maîtriser l'estimation de l'incertitude de mesure selon une approche plus expérimentale

- a. Analyse et estimation de la reproductibilité d'un processus de mesure ou d'essai (ISO 5725).
- b. Fidélité d'une méthode d'essai.
- c. Exploitation des résultats de comparaisons inter-laboratoires.
- d. Validation expérimentale de la modélisation simple d'un processus (droite d'étalonnage).



- Définir et mettre en oeuvre la politique achats et logistique de l'entreprise
- Mettre en place l'organisation et assurer le management des processus et des équipes en visant des objectifs de qualité et une maîtrise des coûts.

Il est recommandé d'avoir des notions en logistique

I - Acteurs & enjeux du Supply Chain management

- a. Enjeux stratégiques et managériaux du management de la Supply Chain.

II - Gestion des stocks & des approvisionnements

- a. Méthodes et techniques de gestion des stocks et des approvisionnements.

III - Logistique & transport à l'international

- a. Les acteurs de la logistique, approche internationale, évolution de l'activité et de la fonction de prestataire de services.

IV - Gestion industrielle

- a. Maîtrise des éléments clés d'une organisation efficace de la production; Impact des choix en matière d'organisation industrielle sur la performance globale de l'entreprise.



Maintenance

Gestion de la maintenance industrielle

P. 261

pratique de la maintenance préventive

P. 262

pratique de la maintenance conditionnelle

P. 263

Ajustage d'outillage

P. 264

L'Electromécanique

P. 265

Formation des responsables maintenance

P. 266



OBJECTIF

- Maîtriser la maintenance industrielle
- Eviter tous les dysfonctionnements relatifs aux machines et équipements

PRÉ-REQUIS

Connaissance des outils bureautiques utilisés pour la planification et la création de tableaux de suivi

DURÉE : 2 JOURS

Gestion de la maintenance industrielle

I - Connaitre les bases de la maintenance industrielle

II - Planifier et à réaliser l'installation de nouveaux équipements industriels

III - Assurer le fonctionnement optimal des équipements et des systèmes de production

IV - Diagnostic d'appareils

V - Analyser l'état des systèmes

VI - Faire fonctionner un équipement industrie

VII - Réparer un équipement industriel

VIII - Maintenance préventive



OBJECTIF

- Mettre en œuvre les méthodes de définition d'une politique de maintenance (industrie et tertiaire)
- Choisir la maintenance préventive la plus appropriée selon les secteurs et les équipements
- Déterminer le bon équilibre technique et économique d'une politique de maintenance rentable
- Organiser les priorités et mettre en place les méthodes de préparation appropriées
- Établir et optimiser son plan de maintenance

PRÉ-REQUIS

Connaissance professionnelle de l'environnement production et maintenance

DURÉE : 2 JOURS

Pratique de la maintenance préventive

- I - La maintenance : objective technique et économique, stratégie de maintenance**
- II - Passage de la maintenance corrective à la maintenance préventive**
- III - La maintenance corrective : les étapes du dépannage, le compte rendu d'intervention**
- IV - La maintenance préventive : le choix des organes à vérifier, le type de préventif, les documents, les enregistrements**
- V - La méthode MBF, analyse de criticité des installations, analyse fonctionnelle, AMDEC,**
- VI - Le dimensionnement de la maintenance (stocks...)**
- VII - Analyse des défaillances et des historiques GMAO**
- VIII - Établir et optimiser le plan de Maintenance, PDCA**
- IX - Alternance d'apports théoriques, d'illustrations, d'exercices, de travaux pratiques et jeux de rôles. La partie pratique représente la moitié de la durée**



OBJECTIF

- Acquérir les connaissances nécessaires à la mise en œuvre et à la supervision d'une politique de maintenance prévisionnelle basée sur une surveillance multi technique

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Pratique de la maintenance conditionnelle

I - Politique de suivi des équipements

- a. Synthèse et schéma directeur pour mettre en place et optimiser votre stratégie : analyse des besoins, objectifs, organisation, moyens et procédures, aspect économique.

II - Principe, applications, mise en œuvre et organisation des différentes techniques de surveillance

- a. Analyse vibratoire, analyse électrique, thermographie infrarouge, analyse des lubrifiants et ultrasons.

III - Applications sur maquette

- a. Mesures vibratoires, utilisation de la caméra TIR.



OBJECTIF

- Réaliser le montage, l'ajustage et la maintenance de composants mécaniques dans l'outil de découpe en respectant les consignes de sécurité, de qualité et de délais

PRÉ-REQUIS

- Maîtriser la lecture de plan.
- Maîtriser la métrologie.
- Connaître les calculs professionnels.

DURÉE : 2 JOURS

Ajustage d'outillage

I - Apports théoriques

II - Lecture de plans (études de plans d'outils)

III - Métrologie matériaux métallurgique

IV - Ajustements mécaniques

V - Technologie outillage calculs professionnels sécurité presse à découper et outillages

VI - Outils coupants et conditions de coupes en usinage

VII - Technique de recherche d'emploi

VIII - Mise en œuvre pratique maintenance d'outillage /analyse de défaillances d'outils

IX - Montage/réglage d'outil sur presse à découper rectification et soudage TIG sur outillage usinage et montage/ajustage de composants mécaniques



- Procéder à des interventions de maintenance, d'entretien et de dépannage d'outils de production après diagnostic et à partir de consignes, plans, schémas, d'opérer dans différents secteurs techniques comme : l'électricité, la mécanique, la pneumatique, l'hydraulique, les automates programmables

PRÉ-REQUIS

Bla Bla Bla

DURÉE : 2 JOURS

I - Electromécanique - module d'introduction

- Philosophie "sécurité - risques".
- Notion d'accident.
- Réglementation.
- Permis de travail.
- Substances dangereuses.
- Incendie.
- Espaces confinés.
- Machines et outils.
- Soudage.
- Lever, hisser, porter.
- Trébuchement et glissade.
- Travaux en hauteur.
- Excavation.
- Démolition.
- Electricité.
- Equipements de protection individuelle.
- Signalisation.

II - Electromécanique - Electricité de base :

- Notions générales.
- Courant électrique - théorie électronique.
- Différences de potentiel.
- Principaux effets du courant électrique.
- Quantité d'électricité.
- Résistance électrique d'un conducteur.
- Résistivité ou résistance spécifique.
- Relations entre résistance, intensité et tension.
- Variation de la résistance.
- Couplages des résistances en série et en parallèle.
- Couplage mixte.
- Chute de tension dans une ligne électrique.
- Mesure de résistance.
- Rappel de mécanique.
- Puissance électrique.
- Effet joule.
- Relation entre les unités.
- Formules.
- Electrolyse.
- Générateur courant continu.
- Force électromotrice.
- Généralisation de la loi d'Ohm.
- Lois de Kirchhoff.
- Méthode de superposition, de résolution due à Thévenin, de résolution due à Norton, de résolution de Kirchhoff.
- Magnétisme.
- Electromagnétisme.
- Induction magnétique et d'électromagnétisme.
- Courbe de magnétisation.
- Cycle d'Hystérésis.
- Loi de la place.
- Self-induction.
- Courant alternatif les courant de Foucault.
- Résistance, puissance, self et condensateurs en courant alternatifs.
- Circuits RLC.
- Tensions, les puissances et les courants triphasés.
- Transformateur et les transformateurs triphasés..



OBJECTIF

- Identifier les enjeux de la fonction maintenance pour l'entreprise
- Élaborer et mettre en place une politique de Maintenance appropriée à la criticité du système productif
- Optimiser les coûts associés à la fonction maintenance
- Mobiliser les ressources humaines dans un contexte d'amélioration continue

PRÉ-REQUIS

Expérience significative dans l'environnement de la maintenance

DURÉE : 2 JOURS

Formation des responsables maintenance

I - Concepts de la maintenance

II - Évaluation de l'activité

III - Maintenance

- a. Le pilotage par processus.
- b. Les 5 fonctions de la maintenance.
- c. Le diagnostic de son processus maintenance.

IV - Management de la maintenance

- a. La responsabilité juridique du responsable maintenance.
- b. La délégation de pouvoir.
- c. Les contrats de travail.
- d. Le travail effectif, les repos, l'astreinte.
- e. L'évaluation des compétences.
- f. La maîtrise des risques en maintenance.

V - Maintenance créatrice de valeur pour l'entreprise

- a. Les éléments financiers d'une entreprise.
- b. Les coûts associés à la fonction maintenance.
- c. La création d'un budget maintenance.



Achat et supply chain

Stratégie achat	P. 268
Marketing des achats	P. 269
Tableau de bord achat	P. 270
Approche et relation avec les fournisseurs	P. 271
Gestion des stocks et approvisionnement	P. 272
Maîtriser les aspects juridiques des contrats d'achat	P. 273
Elaboration des cahiers de charge	P. 274
Cost killing	P. 275
Excellence acheteur	P. 276
Maîtriser la chaîne logistique et transit	P. 277
Coûts logistiques	P. 278
Démarche logistique	P. 279

- Déterminer les critères de choix d'une Stratégie Achats.
- Connaître les éléments constitutifs d'une Stratégie Achats.

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Les achats

- a. Le processus achats.
- b. Les étapes du processus achats.
- c. Les missions stratégiques de la fonction achats.
- d. Les missions principales de la fonction achats.
- e. Les missions de la fonction approvisionnements.
- f. Le processus simplifié des achats et des approvisionnements.
- g. Les prescripteurs.
- h. L'évolution nécessaire des achats.
- i. Les achats d'une fonction support à une fonction stratégique.
- j. L'évolution des achats requiert la maîtrise des différentes pratiques génératrices de gain.
- k. Le sourcing fournisseurs.
- l. Les pratiques d'achats.

II - La stratégie achats

- a. La segmentation du portefeuille achats.
- b. Le benchmarking des achats.
- c. Les leviers achats.
- d. L'analyse des coûts.
- e. Les 5 types de marché fournisseurs.
- f. L'analyse du marché fournisseurs.

III - Les outils utilisés

- a. La matrice ACDE.
- b. Les objectifs SMART.
- c. L'analyse SWOT.
- d. La matrice de KRALJIC.
- e. Le tableau fonctionnel.
- f. Le RFI (Request For Information):(les informations clés pour présélection un fournisseur).
- g. La cartographie des taux de dépendance.
- h. L'analyse de la santé financière des fournisseurs.



OBJECTIF

- Objectiver sa vision du marché et des fournisseurs
- Effectuer un diagnostic sur un portefeuille achat
- Choisir des stratégies d'achats pertinentes et cohérentes

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Marketing des achats

I - Assurer le marketing achats

- a. Le but et le périmètre d'action.
- b. La définition du marketing achats.
- c. La criticité et les besoins.
- d. L'atteindre un avantage concurrentiel par les achats.
- e. Les best practices impliquées.
- f. Le marketing achat : ses principaux apports.

II - Le processus du marketing achats

- a. La phase stratégique
 - ETAPE 1 : Segmenter les achats.
 - ETAPE 2 : L'analyse du besoin.
 - Etape 3 : L'analyse du marché fournisseur.
 - Etape 3: Analyse du marché.
 - Etape 4: Visualisation portefeuille Achats.
 - Etape 5: Diagnostic et analyse des risques.
- b. La phase tactique et opérationnelle
 - Etape 6: Plan d'action.
 - Etape 7: Communication.
 - Etape 8: Négociation Achats.



OBJECTIF

- Améliorer la performance des Achats
- Simplifier les processus

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Tableau de bord achat

I - La fonction Achats dans l'entreprise

- a. La place des achats dans le chiffre d'affaires.
- b. L'importance et rôle des achats dans l'entreprise.

II - La performance des indicateurs de performance judicieux

- a. L'analyse des besoins internes et externes.
- b. Les cibles, les secteurs et les objectifs du tableau de bord.
- c. La satisfaction des attentes des clients internes.
- d. La qualité des prestations extérieures des fournisseurs.
- e. Les ratios pertinents au niveau économique, technique, en termes de processus et de résultats.

III - La démarche de mise en place du tableau de bord

- a. La collecte de données.
- b. La détermination des niveaux de responsabilité.
- c. La mise en œuvre, analyse, et amélioration du tableau de bord.

IV - L'amélioration de la fonction Achats

- a. Les axes d'amélioration par rapport à la politique Achats et aux stratégies définies.
- b. La communication sur les résultats du service Achats.



OBJECTIF

- Rechercher, choisir le meilleur fournisseur
- Comprendre et intégrer les opportunités sur les marchés fournisseurs
- Construire les outils d'évaluation des fournisseurs
- Mesurer les performances des fournisseurs

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Approche et relation avec les fournisseurs

I - Gérer les fournisseurs

- a. La constitution du tableau de comparaison.
- b. Le suivi du fournisseur.
- c. La liste des fournisseurs.

II - L'essentiel de sélection et de suivi des fournisseurs

- a. Le processus achat.
- b. La définition d'un cahier des charges produit et système.
- c. Les principaux critères d'évaluation et de sélection des fournisseurs.

III - Choisir les bons indicateurs de suivi des fournisseurs

- a. Créer son tableau de bord à l'aide d'indicateurs simples et pertinents.
- b. Suivre chaque fournisseur et consolider les résultats.
- c. Évaluer les coûts.

IV - Piloter son panel fournisseurs au quotidien

- a. Transmettre un bilan régulier à ses partenaires.
- b. Prendre les bonnes décisions ;
- c. Impliquer ses fournisseurs dans sa dynamique de progrès.



- Sensibiliser les participants sur l'importance de l'aspect relationnel (notion relation client interne/chaîne de valeurs)
- Connaître le préalable à la gestion des magasins et stocks
- Acquérir les étapes des différents inventaires
- Connaître et utiliser les indicateurs de la gestion des stocks
- Distinguer les différents coûts liés à la gestion des stocks
- Connaître et appliquer les 4 politiques de réapprovisionnement

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Gestion des stocks et approvisionnement

I - La gestion des magasins

- a. La gestion des magasins : rappels sur les règles de sécurité/Les conditions de stockage : Les risques liés au stockage.
- b. La définition des différents types de stocks.
- c. L'outil Pareto.

II - Les indicateurs de la gestion des stocks

- a. Les indicateurs de la gestion des stocks (Définition, objectif, limites et exemples).
- b. Les notions des taux liés à la gestion des stocks.
 - Stock moyen.
 - Taux de rotation et de couverture.
 - Taux de service.
 - Stock minimum.
 - Stock de sécurité.
 - Stock maximum.

III - Les coûts de la gestion des stocks

- a. La notion des coûts de gestion des stocks.
 - Le coût de passation de commandes.
 - Le coût de possession des stocks.
 - Le coût de gestion des stocks.
 - Les coûts d'acquisitions.
 - Le coût total.

IV - Les modèles de réapprovisionnement

- a. Réapprovisionnements à Date fixe et quantité fixe.
- b. Réapprovisionnements à Date fixe et quantité variable.
- c. Réapprovisionnements à Date variable et quantité fixe.
- d. Réapprovisionnements à Date variable et quantité variable.



- Comprendre les grands principes des contrats appliqués aux achats
- Définir les différentes obligations contractuelles
- Inclure au contrat les clauses essentielles, pénalités et clauses financières
- Identifier les risques et les pièges à éviter

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

I - Les fondamentaux du droit commercial

- a. Les notions de base du droit.
- b. Le vendeur et l'acheteur.
- c. Quelles sont les obligations des deux parties ?

II - Le contrat d'achat

- a. Qu'est-ce qu'un contrat d'achat ?
- b. Les accords et les différents types de contrat.
- c. Les Conditions Générales de Vente et d'Achat (CGV/CGA).
- d. Le type de renouvellement (tacite, exprès...).
- e. Les risques qui peuvent survenir.

III - Les clauses essentielles

- a. L'importance de l'objet du contrat.
- b. Ne pas oublier les prix, les délais et la durée.
- c. Que faire en cas de litige ?
- d. La propriété intellectuelle.
- e. Les clauses de confidentialité.
- f. La cessibilité du contrat.
- g. Les modifications possibles.

IV - Les pénalités

- a. Les clauses pénales.
- b. Comment suspendre ou sortir d'un contrat ?
- c. Les avantages et les inconvénients.
- d. Les cas de force majeure.
- e. Les vices cachés.
- f. Les aspects financiers
- g. La formule de paiement.
- h. La lettre d'intention.
- i. Les prix et la caution.
- j. La révision des prix.

V - Le droit de la concurrence

- a. Qu'est-ce que le droit de la concurrence ?
- b. Les dispositions légales et réglementaires.
- c. Les prix et remises, quelle transparence ?
- d. Les situations de monopole et de position dominante.

VI - Les contrats à risque

- a. Les types de contrats qui peuvent présenter plus de risques que d'autres.
- b. Les prestataires sur site et la sous-traitance.
- c. Les règles d'hygiène et de sécurité.
- d. Les spécificités du contrat à l'international.
- e. Les termes du commerce international (Incoterms).



OBJECTIF

- Acquérir des réflexes et des méthodologies nécessaires pour une meilleure expression des besoins et l'élaboration des cahiers de charge.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Elaboration des cahiers de charge

I - La notion de besoin

- a. Le cahier de charge dans la démarche achat.
- b. Le cahier de charge et la notion de la valeur.
- c. La stratégie achat et le cahier de charge.
- d. L'aspect juridique du cahier de charge.
- e. L'aspect budgétaire du cahier de charge.
- f. Les pratiques gagnantes de l'analyse de besoins.

II - L'organisation achat et le cahier de charge

- a. La répartition des rôles dans le cadre d'une organisation décentralisée.
- b. L'intégration fonctionnelle dans le cadre d'une organisation centralisée.
- c. La maturité des achats et le cahier de charge.

III - Les différentes méthodes d'analyse de besoins

IV - Produire le cahier de charge

- a. Cahier de charge technique .
- b. Intérêt.
- c. Pour quels besoins ?
- d. Cahier de charge fonctionnel.
 - Intérêt.
 - Produire les fonctions principales.
 - Produire les contraintes.
 - La pondération des fonctions.

V - Gérer l'évolution du cahier de charge.



- Présenter ce qu'est le Cost-Killing
- Présenter les méthodologies Six Sigma et Lean Six Sigma
- Passer en revue les points sur lesquels pourraient se concentrer les exemples de Cost-Killing

Connaître les structures de coûts

I - Définition du Cost-Killing

- a. Cost-Killing vs optimisation de qualité et de productivité (reengineering des procès).
- b. L'impact psychologique des programmes de Cost-Killing et l'implication des « stakeholders » de l'entreprise : personnel, clients et fournisseurs.

II - Les méthodologies

- a. Cost-Killing : réduction des coûts réels et des coûts d'opportunité.
- b. Cost-Killing via la satisfaction client : normes ISO et approche TOM.
- c. Six Sigma, la référence méthodologique du reengineering de procès.
- d. Lean Six Sigma.
- e. L'approche MAIC : Measure, Analyse, Improve, Control.

III - Les sujets de focus

IV - Cost-Killing et technologie : le rôle des ERP



OBJECTIF

- Maîtriser les outils d'achat et la satisfaction des clients internes
- Piloter la performance des achats
- Démontrer la valeur ajoutée des achats

PRÉ-REQUIS

Notions sur les fondamentaux des achats

DURÉE : 2 JOURS

Excellence acheteur

I - Utiliser les outils de l'acheteur

- a. Analyser les besoins : le cahier des charges.
- b. Rédiger et lancer un appel d'offres.
- c. Analyser les offres fournisseurs.
- d. Piloter son service et ses fournisseurs par des indicateurs de performance.

II - Piloter la performance des achats

- a. Différencier les achats et les approvisionnements.
- b. Connaître les enjeux financiers pour l'entreprise.
- c. Mesurer sa puissance d'achat et les missions de l'acheteur.

III - Démontrer la valeur ajoutée des achats



OBJECTIF

- Maîtriser la chaîne logistique
- Comprendre les modes de transports internationaux, le transit et ses procédés
- Comprendre le fonctionnement de la douane et les techniques douanières

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Maîtriser la chaîne logistique et transit

I - Identifier son marché achat à l'international

II - Sécuriser les risques produits et assumer les responsabilités de l'importateur

III - Gérer les risques financiers et contractuels à l'international

IV - Optimiser le transport à l'international

V - Maîtriser les fondamentaux du dédouanement

VI - Synthèse : risques et coûts



OBJECTIF

- Maîtriser les coûts logistiques

PRÉ-REQUIS

Connaître les structures de coûts

DURÉE : 2 JOURS

Coûts logistiques

I - Introduction générale

II - L'objectif du calcul des coûts logistiques

III - L'origine des coûts logistiques

IV - Les domaines et contraintes d'utilisation

V - La méthodologie de calcul des coûts logistiques

- a. Le coût du transport.
- b. Le coût de l'assurance.
- c. Le coût du transit.
- d. Le coût de la douane.
- e. Le coût de l'emballage, conditionnement, étiquetage, marquage et colisage ...
- f. Le coût des stocks.
- g. Le coût de la manutention.
- h. Le coût des traitements administratifs et des systèmes informatiques.



OBJECTIF

- Maîtriser la démarche logistique

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Démarche logistique

I - Les étapes de la démarche logistique

- a. Recenser.
- b. Analyser.
- c. Optimiser.
- d. Remettre en cause.

II - Les objectifs de la démarche logistique

- a. La logistique outil de management.
- b. La logistique argument commercial.
- c. La logistique source de productivité.

III - Les champs d'application de la démarche logistique

- a. En amont de l'entreprise.
- b. Coordonner les achats.
- c. Organiser les approvisionnements.
- d. A l'intérieur de l'entreprise.
- e. Coordonner les flux entrants.
- f. Ordonnancer la fabrication.
- g. Organiser les stockages.
- h. En aval de l'entreprise.
- i. Organiser la distribution physique des marchandises.

IV - La démarche logistique intégrant le partenariat fournisseur





Commerce international

Achat à l'international

P. 281

Développer les outils de diagnostic à l'export

P. 282

Gestion des régimes économiques en douane

P. 283

Tableau de bord logistique ou dédouanement et transit

P. 284

Réglementation du commerce international

P. 285

Aspects juridiques des achats internationaux

P. 286

OBJECTIF

- Acquérir les pratiques d'achats à l'international

PRÉ-REQUIS

Connaissance basique des achats

DURÉE : 2 JOURS

Achat à l'international

I - Les techniques d'achats à l'international

II - La gestion de l'approvisionnement à l'international

III - La gestion de la logistique à l'international

- a. Les Incoterms.
- b. Le transport international.
- c. La réglementation douanière.
- d. Les moyens et modes de paiement à l'international.

IV - Les aspects juridiques liés aux achats à l'international

- a. Les notions de base du droit lié aux achats internationaux.
- b. Les contrats commerciaux à l'international.

V - La communication dans le cadre des achats internationaux

- a. La négociation dans le cadre des achats internationaux.
- b. La gestion des aspects culturels.
- c. La communication écrite et orale dans le cadre des achats internationaux.



OBJECTIF

- Acquérir des outils pour réaliser un diagnostic export
- Repérer les opportunités et évaluer les marchés extérieurs
- Evaluer la capacité actuelle d'exportation

PRÉ-REQUIS

Maîtriser les fondamentaux de l'international

DURÉE : 2 JOURS

Développer les outils de diagnostic à l'export

I - Maîtriser les outils d'analyse afin de développer une activité export

- a. Le contexte marocain et international : opportunités et risques pour l'entreprise.
- b. Le diagnostic interne fonctionnel : un outil pour analyser les forces et les faiblesses de l'entreprise, diagnostic produit, environnement : commercial, ressources financières et humain.
- c. Les différentes étapes d'une procédure de diagnostic externe : la matrice « SWOT » et d'autres matrices de sélection des marchés porteurs à l'international.

II - Les stratégies d'internationalisation

- a. Les différentes approches à l'international.
- b. Les différentes formes d'exportation et d'implantation à l'étranger.
- c. Les circuits de la distribution.

III - Le Projet d'export et ses plans d'actions

- a. Définition du projet : objectifs, actions et budget prévisionnel.
- b. Étude de faisabilité : Les points clés.
- c. Mise en place du plan d'actions.
- d. Dispositif d'appui à l'Export : aides, subvention.
- e. Méthodes de prospection : outils et recommandations.
- f. Débat autour de la Définition du projet d'export.



- Analyser, sélectionner et mettre en place les différentes procédures de dédouanement
- Rédiger les documents exigés par l'administration
- Négocier d'égal à égal avec les transitaires
- Trouver les documents nécessaires aux opérations d'exportation et d'importation
- Anticiper les litiges avec les douanes et préparer sa négociation

PRÉ-REQUIS

Maîtriser les concepts liés aux règles douanières et se familiariser avec les opérations de dédouanement

DURÉE : 2 JOURS

Gestion des régimes économiques en douane

I - Administration des Douanes et Impôts Indirects (ADII)

- a. Bases légales et réglementaires de l'action de l'administration.
- b. Champ d'application de l'action de l'administration.

II - Principes généraux du Code des douanes

- a. Définition des documents douaniers (Facture ; Parking list, EUR1 ET Certificats d'origine, Annexes, Titres d'importation....).
- b. Calcul de la valeur à déclarer.
- c. Calcul des droits et taxes.
- d. Incoterms.
- e. Transport maritimes, aérien et terrestre.

III - Etude de la Déclaration Unique des Marchandises (DUM)

- a. Définition et caractéristiques.
- b. Formule de déclaration en détail - caractères matériels.
- c. Procédure d'utilisation de la déclaration.
- d. Cases devant être servies par le déclarant.

IV - Procédures de dédouanement à l'import et à l'export

- a. Dépôt de la déclaration en détail.
- b. Prise en charge de la déclaration.
- c. Conséquences de l'enregistrement.
- d. Vérification de la déclaration et des marchandises.
- e. Généralités.

V - Etude du Système harmonisé pour l'interprétation de la Nomenclature douanière

- a. Classement des produits par positions et sous-positions de la nomenclature découlant de la convention internationale sur le système harmonisé de désignation et de codification des marchandises (S.H) ainsi que par sous-positions nationales établies selon les normes fixées par cette nomenclature et les positions et sous-positions découlant des accords conclus ou de conventions ratifiées par le Maroc.
- b. Quotités des droits applicables aux positions et sous-positions précitées.

VI - Etude des régimes économiques en douane

- a. Entrepôt de douane ou entrepôt de stockage (ES).
- b. Admission Temporaire pour Perfectionnement Actif (ATPA).
- c. Admission Temporaire (AT).
- d. Exportation Temporaire pour Perfectionnement Passif (ETPP).
- e. Exportation Temporaire.
- f. Transit.
- g. Drawback.



OBJECTIF

- Simplifier et améliorer les processus Logistiques.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Tableau de bord logistique ou dédouanement et transit

I - Définition tableau de bord

II - Les étapes de conception des tableaux de bord

III - Les différents types de tableaux de bord

IV - L'évolution de la performance

V - Les indicateurs de performance

VI - Les différents référentiels de la performance

VII - Les catégories d'indicateurs logistique

VIII - Les tableaux de bords logistiques



OBJECTIF

- Connaître le circuit de règlement à l'international

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Réglementation du commerce international

I - Les intervenants dans les opérations du commerce international

II - Les Incoterms en commerce international

III - La réglementation des Changes et du commerce extérieur

IV - Les techniques douanières

V - Les techniques de paiement à l'international



OBJECTIF

- Connaître les concepts, outils et comportements nécessaires à la gestion des achats à l'international.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

Aspects juridiques des achats internationaux

I - Les techniques d'achats à l'international

II - La gestion de l'approvisionnement à l'international

III - La gestion de la logistique à l'international

- a. Les Incoterms.
- b. Le transport international.
- c. La réglementation douanière.
- d. Les moyens et modes de paiement à l'international.

IV - Les aspects juridiques liés aux Achats à l'international

- a. Les notions de base du droit lié aux achats internationaux.
- b. Les contrats commerciaux à l'international.

V - La communication dans le cadre des Achats internationaux

- a. La négociation dans le cadre des achats internationaux.
- b. La gestion des aspects culturels.
- c. La communication écrite et orale dans le cadre des achats internationaux.
- d. La langue anglaise dans le cadre des achats internationaux.



A construction site at sunset. Several tower cranes are visible against a bright, hazy sky. In the foreground, there's a dirt area with some construction materials and a fence. In the background, there are modern buildings and hills. An excavator is visible on the right side of the site.

Marchés publics

LOF finances publics

P. 288

Perfectionnement au code des marchés publics

P. 289

OBJECTIF

- Décrire le contexte, les principes et les enjeux de la LOF
- Identifier le rôle et les responsabilités des différents acteurs
- Analyser les impacts de l'application de la LOF sur la gestion publique

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

DURÉE : 2 JOURS

LOF finances publiques

I - La Loi Organique relative à la Loi de Finances (LOF)

II - Le contenu de la LOF et calendrier de sa mise en œuvre

III - Les opérations de la préfiguration des dispositions de la LOF

IV - L'unité administrative chargée du pilotage de la mise en œuvre de la LOF

V - La coopération internationale

VI - La refonte des systèmes d'information

VII - Le PLF 2016 : 1ère année d'entrée en vigueur de la LOF



OBJECTIF

- Se doter des techniques et des nouvelles règles relatives à la gestion des marchés

PRÉ-REQUIS

Avoir une bonne connaissance des marchés publics

DURÉE : 2 JOURS

Perfectionnement au code des marchés publics

I - Identifier les fondements et le champ d'application des marchés publics

- a. Définition d'un marché public.
- b. Notions voisines et contrats non soumis aux codes.
- c. Principes de liberté, d'égalité et de transparence.
- d. Notion "d'offre économiquement la plus avantageuse".

II - Préparer la passation d'un marché public

- a. Les acteurs : le pouvoir adjudicateur et son représentant, la commission d'appel d'offres, l'entité adjudicatrice.
- b. Les questions à se poser : définition des besoins, allotissement des marchés...
- c. La forme des contrats : marchés ordinaires, à bons de commandes, à tranches, accords-cadres...
- d. Les documents généraux et le règlement de la consultation

III - Les procédures de passation des marchés

- a. L'appréciation des seuils de publicité.
- b. La procédure adaptée.
- c. L'appel d'offres ouvert et restreint.
- d. La procédure négociée.
- e. Le dialogue compétitif.
- f. L'interlocuteur VIP
- g. Le concours.
- h. La dématérialisation des procédures.

IV - Formaliser l'achèvement de la procédure

- a. Les informations à communiquer aux candidats non retenus.
- b. Le rapport de présentation.
- c. Le contrôle de légalité.
- d. La notification du marché.
- e. L'avis d'attribution.
- f. L'archivage et les délais de conservation des documents.



Bureautique et infographie

Word, prise en main	P. 291
Word, perfectionnement	P. 292
Word, fonctionnalités avancées	P. 293
Excel, prise en main	P. 294
Excel, perfectionnement	P. 295
Excel, fonctionnalités avancées	P. 296
Access, prise en main	P. 297
Access, perfectionnement	P. 298
PowerPoint	P. 299
Outlook	P. 300
Formation Adobe Illustrator	P. 301
Formation Adobe Photoshop	P. 302
Formation Adobe In Design	P. 303
SharePoint	P. 304
BDD POWER BI	P. 305

OBJECTIF

Acquérir les compétences permettant de gagner en efficacité en Microsoft Word.

POUR QUI

Il est nécessaire de maîtriser les bases de l'environnement Windows.

DURÉE : 2 JOURS

Word , prise en main

I - Acquérir une méthode pour créer un document

- a. Les règles de saisie.
- b. La gestion des paragraphes, interlignes, espacements, retraits,...
- c. L'utilisation des sauts de page et sauts de section.

II - Gagner en efficacité dans la présentation des documents

- a. Créer, appliquer, modifier les styles.
- b. Définir des sections.
- c. Créer divers forme d'en-têtes/pieds de page dans un même document.

III - Gérer des longs documents

- a. Créer un plan en utilisant des styles prédéfinis.
- b. Personnaliser la numérotation des titres.
- c. Attribuer des niveaux hiérarchiques aux titres.
- d. Numéroté les pages.
- e. Créer, mettre à jour une table des matières ou sommaire.

IV - Réaliser un publipostage

- a. Maitriser les étapes de conception d'un publipostage.
- b. Créer le document type.
- c. Insérer des champs de fusion.
- d. Intégrer des conditions (Règles) SI ALORS SINON.
- e. Trier et filtrer son fichier de données.
- f. Editer le publipostage.
- g. Créer des étiquettes de publipostage.

V - Travailler en mode collaboratif

- a. Créer un commentaire.
- b. Gérer les commentaires.
- c. Mettre un document à la disposition de plusieurs utilisateurs.
- d. Limiter la mise en forme d'un document.
- e. Protéger un document à l'aide d'un mot de passe.



OBJECTIF

Permettre aux participants d'acquérir le savoir faire nécessaire à l'utilisation avancée des fonctions Word.

POUR QUI

Avoir suivi la formation « Word - prise en main » ou avoir un niveau de connaissance équivalent.

DURÉE : 2 JOURS

Word, perfectionnement

I - Mise en page avancée

- a. Colonne type journal et lettrine.
- b. Cadres, objets de dessin.
- c. Arrière-plans de documents.
- d. Entête/Pied de page professionnel.
- e. Impression.

II - Champs d'information

- a. Insertion/mise à jour des champs.
- b. Types de champs.
- c. Mise en pratique des champs.

III - Styles et modèles

- a. Mise en forme et styles automatiques.
- b. Créer, modifier et appliquer un style.
- c. Créer et modifier un modèle.
- d. Organiser les styles et les modèles.

IV - Formulaire Word / Web

- a. Créer / modifier un formulaire.
- b. Utiliser les champs de formulaire.
- c. Utiliser/imprimer un formulaire.
- d. Travail en équipe et grands documents.
- e. Utilisation des discussions.
- f. Révision des documents.
- g. Mode plan.
- h. Notes de bas de page ou de fin.
- i. Légende, renvois et signets.
- j. Tables des matières et index.
- k. Documents maîtres.

V - Gestion de fichiers

- a. Protection de documents.
- b. Gestion de documents.

VI - Échange de données

- a. Echange OLE / DDE.
- b. Insertion de fichier Excel ...
- c. Insertion d'objets WordArt, Graph...
- d. Création d'objets liés.
- e. Import/Export.
- f. Publipostage.



- Élaborer des présentations complexes et enrichir ses contenus,
- Concevoir des documents longs structurés,
- Maîtriser le publipostage,
- Créer et gérer les liaisons entre Word et les autres logiciels de MS. Office,
- Utiliser des codes de champs et créer des macro-commandes simples.

POUR QUI

Avoir suivi la formation « Word - perfectionnement » ou avoir un niveau de connaissance équivalent.

DURÉE : 2 JOURS

Word, fonctionnalités avancées

I - Concevoir un document

- Utiliser les caractères avec les paramètres avancés et les enchaînements.
- Définir des listes numérotées et des puces.
- Mettre en page et imprimer un document avec plusieurs sections.
- Intégrer un tableau, modifier ses propriétés et effectuer des calculs.
- Créer un SmartArt, filigrane, image et gérer l'habillage d'objets.
- Structurer un document avec des sauts de section complexes.

II - Structurer un document long

- Utiliser les numérotations spéciales et les listes personnalisées.
- Insérer des sommaires et des tables de matières.
- Gérer les styles et utiliser le multicolonnage.
- Enrichir et utiliser les QuickParts, l'organisateur et les modèles.
- Organiser les documents maîtres et les sous-documents.
- Insérer des références.
- Paramétrer la correction, les fonctions "recherche" et "traduction".

III - Utiliser l'interopérabilité de Word

- Convertir un document Word.
- Insérer un tableau lié à Excel.
- Maîtriser le transfert et l'export de données : PDF, Web, email...
- Concevoir des plans PowerPoint à partir de Word.

IV - Concevoir un formulaire

- Définir le texte générique et les zones à remplir.
- Insérer une liste déroulante, des cases à cocher.
- Protéger un formulaire, un document partagé et suivre les modifications.

V - Maîtriser le publipostage et ses liaisons

- Créer une enveloppe ou une étiquette d'adresse.
- Insérer des champs et préparer les étiquettes.
- Ajouter, trier et modifier une liste de destinataires.
- Sélectionner des enregistrements à imprimer.
- Créer un texte conditionnel, une règle et des requêtes.
- Maîtriser un document à zones variables.

VI - Utiliser les codes et automatiser des tâches

- Insérer des codes de champs, des zones de texte et des liens hypertexte.
- Signer numériquement un document.
- Enregistrer, mettre à jour et supprimer une macro.
- Maîtriser les statistiques et propriétés d'un document.
- Gérer les versions d'un fichier.



OBJECTIF

- Acquérir les compétences nécessaires à une utilisation pratique et autonome du tableur.

POUR QUI

Il est nécessaire de maîtriser les bases de l'environnement Windows.

DURÉE : 2 JOURS

Excel, prise en main

I - S'approprier l'environnement d'Excel

- a. Présentation d'Excel.
- b. Description du ruban.
- c. Personnaliser son environnement de travail pour l'adapter à ses besoins (Barre d'accès rapide, barre d'état).
- d. Différents modes d'affichage.
- e. Afficher/masquer des informations.
- f. Effectuer un zoom.

II - Gérer ses fichiers Excel

- a. Créer, modifier et enregistrer un classeur Excel.
- b. Aperçu avant impression, paramétrer l'impression et imprimer.
- c. Renommer, insérer, déplacer, supprimer une feuille de calcul.
- d. Se déplacer dans le classeur (A l'aide du clavier, des menus, de la souris).

III - Concevoir, présenter et imprimer un tableau

- a. Mettre en forme les caractères (Gras, italique, ...).
- b. Mettre en forme les cellules (Encadrement, largeur, hauteur et motif).
- c. Changer le format des nombres, des dates (Formats prédéfinis).
- d. Mettre en page (Marge, orientation, ...).

IV - Effectuer des calculs

- a. Effectuer des opérations de base (Addition, soustraction, multiplication, division).
- b. Rappel sur la priorité des opérations et l'utilisation des parenthèses.
- c. Gagner du temps en recopiant une formule de calcul (Référence absolue).
- d. Utiliser l'assistant fonction.
- e. Utiliser les fonctions simples (Somme, moyenne, min, max).

V - Illustrer les données à l'aide de graphique

- a. Créer un graphique à partir d'une feuille de calcul.
- b. Choisir un format de présentation.
- c. Ajouter des éléments de présentation.



- Acquérir les compétences nécessaires à la réalisation de fonctions de calculs avancés,
- Gagner en efficacité dans le traitement des données.

POUR QUI

Avoir suivi la formation « Excel - prise en main » ou avoir un niveau de connaissance équivalent.

DURÉE : 2 JOURS

I - Utiliser des fonctions de calculs avancés

- Fonctions Mathématiques (ARRONDI – ENT-TRONQUE - SOMME.SI).
- Fonctions Statistiques conditionnelles (MOYENNE.SI –NB.SI...).
- Fonctions Conditionnelles avancées (SI et SI IMBRIQUES).
- Fonctions de Date et Heure (DATE – MOIS – ANNEE...).
- Fonctions de Texte (GAUCHE– CONCATENER - MAJUSCULE....).
- Fonctions de Recherche (RECHERCHEV ou H).
- Fonctions d'Informations (ESTNA – ESTNUM - ESTVIDE...).

II - Exploiter les outils gains de temps

- Créer des formats personnalisés.
- Définir des règles de mise en forme conditionnelle.
- Faciliter et contrôler la saisie avec la validation de données.

III - Optimiser la gestion d'une liste de données

- Figurer une ligne et/ou colonne.
- Nommer la base.
- Trier les données d'une base (Tris simples, tris multicritères, tris personnalisés).
- Utiliser des Filtres automatiques de données (Texte, nombre, date, ...).
- Définir des Filtres personnalisés de comparaison et de mise en forme.
- Utiliser les Fonctions base de données (BDSOMME, BDMOYENNE, ...).
- Utiliser des sous totaux dans un tableau de données.

IV - Présenter des données de synthèse avec les Tableaux Croisés Dynamiques

- Comprendre les principes de base.
- Paramétrer un tableau croisé dynamique.
- Manipuler les champs : colonnes, lignes, filtres et valeurs.
- Appliquer un style de tableau croisé dynamique.
- Actualiser les données d'un tableau croisé dynamique.
- Créer un graphique à partir d'un tableau croisé dynamique.

V - Travailler en mode collaboratif

- Partager un classeur.
- Afficher les modifications d'un classeur partagé.
- Afficher les modifications d'un classeur partagé.
- Accepter ou refuser les modifications.
- Protéger des formules, des feuilles et des fichiers.



- Concevoir des solutions optimisées et performantes en tirant le meilleur parti d'Excel,
- Maîtriser toute la puissance du tableur et ses fonctionnalités les plus avancées,
- Mettre en œuvre des solutions astucieuses, des possibilités souvent méconnues et néanmoins particulièrement utiles et efficaces.

POUR QUI

Avoir suivi la formation « Excel - perfectionnement » ou avoir un niveau de connaissance équivalent.

DURÉE : 2 JOURS

Excel, fonctionnalités avancées

I - Formules complexes, méga formules, calculs matriciels

- Combiner les fonctions de recherche :
 - recherchev (), index (), equiv (),decaler ().
- Utiliser des fonctions statistiques :
 - sommemprod(), ecartypep(), centile(),previson() ...
- Appliquer des fonctions de conversion :
 - cnum(), texte(), dateval()).
- Comprendre l'intérêt des calculs matriciels.
- Utiliser des fonctions matricielles :
 - frequence (), transpose()).

II - Manipulation avec expertise un tableau croisé dynamique

- Réaliser des statistiques simples.
- Créer les différents champs et les filtres.
- Créer les différentes possibilités du menu Affichage.
- Savoir réaliser les paramètres de la boîte de dialogue Options du TCD.
- Créer plusieurs calculs.
- Réalisation d'un graphique croisé dynamique.
- Bien regrouper les données.
- Savoir réaliser des répartitions par dates et valeurs.
- Comment insérer des segments ?

III - Analyser plusieurs hypothèses avec les outils de simulation

- Concevoir des tableaux de simulation (ex.emprunt, ventes) à 1 ou 2 variables.
- Utiliser le gestionnaire de scénario, ses variables, l'affichage, synthèse, fusion pour vos simulations.

IV - Préparer les données, faciliter et automatiser la saisie

- Insérer des contrôles dans une feuille de calcul : listes déroulantes, cases à cocher ou boutons d'option.
- Travailler sur l'automatisation des documents.
- Construction d'une facture automatisée.

V - Automatiser la présentation des tableaux

- Exploiter toute la puissance de la mise en forme conditionnelle.
- Intégrer des formules dans la mise en forme conditionnelle.

VI - Les macros VBA

- Mise en place d'une macro commande.
- Gérer un classeur contenant des macros.
- L'enregistreur de code VBA.



OBJECTIF

Découvrir les principales fonctionnalités d'Access.

POUR QUI

Il est nécessaire de maîtriser les bases de l'environnement Windows.

DURÉE : 2 JOURS

Access, prise en main

I - Introduction à la base de données

Access

- Le vocabulaire lié aux bases de données.
- Le Ruban, menu.
- Les objets d'une base de données.

II - Création d'une base et de tables

- Créer une base de données.
- Créer et choisir le type des champs. Ajout d'une clé primaire.
- Saisir les enregistrements.
- Trier et filtrer les enregistrements.

III - Optimiser la création de tables

- Formats de champs.
- Masques de saisie.
- Listes de choix.
- Modifier l'ordre des champs.
- Règles de validation.
- Générer des messages d'erreurs.

IV - Relation entre deux tables

- Les différents types de relations.

V - Les requêtes

- Créer des requêtes sélection simples.
- Créer des requêtes avec grille d'interrogation.

VI - Les formulaires

- Créer un formulaire de consultation à l'aide de l'assistant.
- Créer un formulaire en mode tabulaire.
- Modifier les propriétés des objets d'un formulaire.
- Intégrer un calcul.

VII - Éditer les données grâce à un état

- Créer un état simple à l'aide de l'assistant.
- Modifier la mise en forme (couleur et taille de police...).
- Modifier la mise en page de l'état.
- Créer un état avancé avec regroupements.
- Intégrer des calculs et statistiques.
- Insérer des en-têtes et pieds de pages.
- Réaliser la Mise en page.



- Maîtriser l'organisation des données sous Access pour en faciliter l'analyse,
- Mettre au point des requêtes simples et complexes,
- Construire des états pour présenter les résultats d'analyse,
- Importer et exporter des données pour les exploiter efficacement.

POUR QUI

Avoir suivi la formation « Access - prise en main » ou avoir un niveau de connaissance équivalent.

DURÉE : 2 JOURS

Access, perfectionnement

I - Rappel sur l'organisation d'une base de données Access

- Le schéma relationnel : tables, relations, intégrité référentielle.
- Interroger les données : requêtes et langage SQL.
- Saisir ou éditer des données : formulaires et états.

II - Maîtriser l'organisation des données sous Access

- Rappel sur les notions de base : champs, tables, relations.
- Méthodologie pour créer et optimiser un schéma relationnel : les règles à respecter.
- Définir les relations et leurs propriétés.
- Créer une table de jonction pour gérer les relations "plusieurs à plusieurs".
- Identifier l'intérêt de créer une relation "un à un".
- Définir une clé primaire simple ou multiple.
- Contrôler la cohérence des données : l'intégrité référentielle.

III - Mettre au point des requêtes simples et complexes

- Rappel sur les requêtes : sélection, regroupement, analyse croisée.
- Créer des requêtes basées sur des requêtes.
- Définir des jointures dans les requêtes.
- Ajouter des formules de calcul, utiliser les fonctions intégrées d'Access .
- Mettre au point des requêtes paramétrées.
- Détecter les doublons par requête.
- Détecter la non-correspondance entre tables.

- Ajouter, supprimer ou modifier des données par lot, générer dynamiquement une table : les requêtes Action.
- Réunir des données issues de plusieurs tables : les requêtes Union.
- Manipuler le langage SQL : Select, Insert, update.

IV - Construire des états pour présenter les résultats

- Créer et mettre en page un état en colonne ou tabulaire.
- Trier et regrouper des données.
- Maîtriser le concept de section, en-têtes et pieds de groupe.
- Paramétrer les sauts de page et les ruptures.
- Ajouter des formules de calculs.
- Insérer des graphiques ou des images.
- Éditer des étiquettes de publipostage.
- Construire des états élaborés : la notion de sous-état.

V- Importer et exporter des données

- Importer/exporter des données d'Excel, de fichiers txt, csv.
- Attacher des tables Access, des classeurs Excel.



Maîtriser le fonctionnement de Microsoft Power Point afin de créer et animer avec succès tous types de présentations professionnelles.

Il est nécessaire de maîtriser les bases de l'environnement Windows.

I - Présentation

- Les termes-clés de PowerPoint.
- La lisibilité des présentations.
- L'espace de travail et les barres d'outils.
- Les modes d'affichage.

II - Masques

- Le masque de diapositive, le masque de titre.
- L'ancrage du texte et des puces.
- Les en-têtes et les pieds de page.

III - Intégrer des éléments provenant de diverses applications

- Copier/Coller un tableau ou un graphique d'Excel dans PowerPoint avec liaison.
- Gérer les liaisons.
- Insérer des diapositives d'une autre présentation PowerPoint.
- Insérer un fichier vidéo et paramétrer le diaporama pour le visionner.

IV - Dynamiser la présentation en appliquant des effets d'animation

- Appliquer des effets d'animation aux objets graphiques (Dessins, photos...).
- Automatiser le lancement de l'effet lors du diaporama.
- Visionner l'aperçu des effets d'animation.
- Modifier l'ordre des animations.

V - Retoucher des images

- Rogner une image.
- Enlever l'arrière-plan d'une image.
- Correction de l'image (Luminosité et contraste).
- Couleurs (Saturation, nuance de couleur, recolorer).
- Mettre un effet artistique (Changement de texture, etc...).

VI - Rendre la présentation interactive

- Insérer des liens hypertextes pour se déplacer entre les diapositives.
- Créer un lien pour ouvrir un site Internet ou une autre présentation PowerPoint.
- Insérer un bouton d'action pour se déplacer entre les diapositives en mode diaporama.

VII - Gestion des impressions

- Traitement du masque de document pour impression.
- Divers type d'impressions.



OBJECTIF

Savoir communiquer grâce à la messagerie et s'organiser avec l'agenda.

POUR QUI

Il est nécessaire de maîtriser l'environnement Windows et d'être initié aux fonctions de base d'Outlook.

DURÉE : 2 JOURS

I - Utiliser la messagerie, organiser le classement et l'archivage des courriels

- a. Paramétrer la messagerie.
- b. Créer une signature.
- c. Envoyer un message et s'assurer de la réception.
- d. Joindre des fichiers.
- e. Trier et filtrer ses messages.
- f. Filtrer automatiquement le courrier indésirable (Spam).
- g. Boquer des expéditeurs.
- h. Supprimer les messages.
- i. Créer des règles de réception.
- j. Paramétrer l'archivage automatique.

II - Gérer le calendrier

- a. Créer un rendez-vous, le modifier, le personnaliser.
- b. Faire une demande de réunion.
- c. Créer une réunion.
- d. Créer et afficher un calendrier.
- e. Manipuler des rendez-vous.
- f. Afficher les jours fériés.
- g. Publier un calendrier.

III - Gérer les contacts

- a. Créer un contact.
- b. Créer une liste de distribution.
- c. Afficher les contacts.
- d. Activité des contacts.
- e. Joindre un contact.

IV - Gérer les tâches et les notes

- a. Créer une tâche.
- b. Modifier une tâche.
- c. Terminer une tâche.
- d. Afficher les tâches.
- e. Créer une note.
- f. Modifier les caractéristiques.
- g. Afficher les notes.



OBJECTIF

- Créer des images vectorielles (Logos, illustrations) pour l'impression et le Web.

POUR QUI

Il est nécessaire de maîtriser les bases de l'environnement Windows.

DURÉE : 2 JOURS

Adobe Illustrator

I - L'espace de travail

- a. Les préférences.
- b. Les palettes.
- c. La personnalisation de son espace de travail.

II - Repères et sélections

- a. Les outils de base.
- b. Le mode aperçu.
- c. Les règles et repères.

III - Dessiner avec des outils vectoriels

- a. Les outils géométriques d'Illustrator.
- b. Le pinceau et le crayon, dessin à la plume.
- c. Manipuler les tracés
- d. Le contour et fond.
- e. L'épaisseur variable des contours.
- f. Les outils de sélection.
- g. Groupes d'objet et isolement.
- h. Les calques.
- i. La palette aspect.
- j. Groupement et alignement.
- k. Les outils de dessin.
- l. Le pathfinder.
- m. Les symboles.
- n. L'outil « perspective ».

IV - Appliquer des couleurs

- a. La palette couleur, le guide des couleurs.
- b. Editer, personnaliser ses couleurs.
- c. L'outil pipette.
- d. L'outil dégradé.

V - Transformation des objets

- a. La palette transformation.
- b. La rotation, miroir.
- c. Le changement d'échelle et déplacement.
- d. L'outil déformation.
- e. L'outil de transformation manuelle.

VI - Le texte

- a. Texte, texte curviligne, captif, tabulation, vectorisation.



OBJECTIF

- Retoucher des photos avec Adobe Photoshop,
- Adapter des images pour les intégrer dans un site web ou une plaquette publicitaire.

POUR QUI

Il est nécessaire de maîtriser les bases de l'environnement Windows.

DURÉE : 2 JOURS

Adobe Photoshop

I - Notions de base

- a. L'Image numérique (pixels-résolutions).
- b. La colorimétrie (RVB, CMJN).
- c. L'interface, les repères et grilles.
- d. Les formats d'enregistrement (psd, eps, jpeg...).
- e. Les formats d'exportation (pdf, web, gif, png...).

II - Les fonctionnalités de photoshop

- a. L'environnement, affichage écran.
- b. L'organisation du travail.
- c. Les préférences.

III - Les filtres

- a. Définition et méthode d'utilisation.
- b. Exemples.

IV - Les outils

- a. Sélection : les formes, le lasso et la baguette magique.
- b. Mémoriser une sélection.
- c. Utiliser les outils de correction.
- d. Création de texte et mise en forme.
- e. Appliquer des couleurs et créer des dégradés.
- f. Travail sur les sélections.

V - Le dessin

- a. Outils de dessin : pinceau, crayon, plume
Formes de brosses de pinceau.

VI - Retouches d'images

- a. Outils de corrections : tampon, correcteur, pièce.
- b. Détournage de photographie.

VII - Les calques

- a. Création, sélection, déplacement, suppression.
- b. Liaison et fusion.
- c. Effets et styles de calques.
- d. Gestion de la transparence.
- e. Aplatir les calques.



- Maîtrise les fonctions de mises en page et d'édition,
- Savoir concevoir une maquette, manipuler des objets, du texte et des images, imprimer un document.

Il est nécessaire de maîtriser les bases de l'environnement Windows.

I - La gestion des fichiers

- a. Echanges entre Indesign, Illustrator et Photoshop.
- b. Enregistrement et exportation des documents.

II - Création d'une mise en page

- a. Blocs texte, image, filets.
- b. Blocs ancrés et imbriqués.
- c. Maquette type et foliotage.
- d. Tons directs et séparations preview.
- e. Gestion des encadrés.
- f. Transformation des caractères et des paragraphes.
- g. Filets et tabulations.
- h. Chaînage du texte entre plusieurs blocs.
- i. Habillage du texte.
- j. Règles de césure et justifications.
- k. Approches métriques, optiques.
- l. Compositeur simple, multiligne.

III - Les fonctions vectorielles

- a. Tracés transparents.
- b. Création de tirets et de rayures.

IV - Les méthodes de production

- a. Gabarits, grilles et bibliothèques.
- b. Calques.
- c. Feuilles de style.
- d. Gérer les liens entre les textes et les images.
- e. Foliotage Tabulations.
- f. Outil tableau.
- g. Importation de fichiers Word et Excel.
- h. Ligne d'en tête et de pied.



OBJECTIF

- Comprendre les concepts fondamentaux de SharePoint
- Créer et gérer des sites SharePoint
- Gérer les autorisations et la sécurité
- Gérer les documents avec SharePoint
- Travailler de manière collaborative
- Personnaliser les pages SharePoint

POUR QUI

Il est nécessaire de maîtriser les bases de l'environnement Windows.

DURÉE : 2 JOURS

I - Fondamentaux du SharePoint

- a. Présentation de SharePoint : ses fonctionnalités et ses utilisations courantes.
- b. Exploration de l'interface utilisateur de SharePoint et de la structure des sites.

II - Création et gestion des sites SharePoint

- a. Création d'un site SharePoint : types de sites et modèles de sites.
- b. Gestion des listes, des bibliothèques de documents et des pages sur un site SharePoint.
- c. Personnalisation de l'apparence du site avec des thèmes et des paramètres.

III - Gestion des autorisations et de la sécurité

- a. Attribution d'autorisations aux utilisateurs et aux groupes.
- b. Configuration des niveaux d'autorisation et des permissions.
- c. Utilisation des fonctionnalités de sécurité avancées de SharePoint.

IV - Gestion des documents avec SharePoint

- a. Création et gestion de bibliothèques de documents.
- b. Utilisation des métadonnées pour organiser et classer les documents.
- c. Collaboration sur les documents : co-édition, vérification et suivi des versions.

V - Travail collaboratif avec SharePoint

- a. Utilisation des listes pour suivre les tâches, les problèmes et les contacts.
- b. Création de flux de travail automatisés avec SharePoint Designer ou Power Automate.
- c. Utilisation des fonctionnalités de discussion et de blog pour encourager la collaboration.

VI - Recherche et gestion des informations

- a. Configuration de la recherche dans SharePoint.
- b. Utilisation des filtres et des métadonnées pour trouver rapidement les informations.
- c. Création de vues personnalisées pour afficher les informations de manière adaptée.



- Comprendre les concepts fondamentaux de Power BI
- Maîtriser l'importation et la transformation des données
- Créer des visualisations percutantes
- Construire des tableaux de bord interactifs
- Réaliser des analyses avancées
- Collaborer et partager les rapports
- Gérer et administrer Power BI

Il est nécessaire de maîtriser les bases de l'environnement Windows.

I - Introduction à Power BI

- Présentation de Power BI : ses fonctionnalités et avantages.
- Installation et configuration de Power BI Desktop.
- Exploration de l'interface utilisateur de Power BI.

II - Importation de données

- Connexion à différentes sources de données : bases de données, fichiers Excel, services cloud
- Transformation des données : nettoyage, filtrage, fusion
- Gestion des relations entre les tables de données.

III - Création de visualisations de base

- Utilisation des différents types de visualisations : tableaux, graphiques, cartes
- Personnalisation des visualisations : couleurs, polices, titres, etc.
- Ajout de mesures et de calculs pour enrichir les visualisations.

IV - Construction de tableaux de bord interactifs

- Création de tableaux de bord regroupant plusieurs visualisations.
- Utilisation de filtres et de slicers pour permettre l'exploration des données.
- Utilisation de l'option "Publish to Web" pour partager les tableaux de bord.

V - Analyse avancée des données

- Utilisation des fonctionnalités d'analyse de Power BI : segmentations, hiérarchies, tableaux croisés dynamiques, etc.
- Utilisation des fonctions DAX (Data Analysis Expressions) pour créer des mesures personnalisées

VI - Collaboration et partage de rapports

- Partage de rapports avec d'autres utilisateurs.
- Utilisation des fonctionnalités de collaboration de Power BI : commentaires, annotations, etc.
- Publication de rapports sur le service Power BI en ligne.

VII - Administration de Power BI

- Gestion des utilisateurs et des autorisations.
- Surveillance des performances des rapports et des tableaux de bord.
- Configuration des paramètres de sécurité et de confidentialité.



Formations techniques

AMDEC

Conduite Sécuritaire des Camions Hydrocureurs

Lutte contre l'incendie – EPI

Radioprotection

Habilitation H0

Evacuation

Sauvetage Secourisme du Travail

Risques chimiques

Conduite des chariots élévateurs

ESI - Equipe seconde intervention

Habilitation électrique selon la NF C18 510

Travaux en hauteur

Travaux en hauteur sur pylône

Soudage à l'arc électrodes enrobées

Soudage TIG

Soudage MIG-MAG (SEMI-AUTOMATIQUE)

Soudage SOA

Brasage / Soudo-brasage

Contrôle visuel des soudures

Les techniques de contrôle non destructif

P. 308

P. 309

P. 310

P. 311

P. 312

P. 313

P. 314

P. 315

P. 316

P. 317

P. 318

P. 319

P. 320

P. 321

P. 322

P. 323

P. 324

P. 325

P. 326

P. 327



Développement personnel

Maintenance de premier niveau en soudage

Interprétez, rédigez vos DMOS

Soudage de l'aluminium et des alliages légers

5 S

Conduite économique et Sécuritaire

Port des équipements de protection individuelle

Animateur HSE

Cariste

La conduite économique et rationnelle

Gestes et postures

CACES PEMP - Plate-forme élévatrice mobile de personne

(formation nacelle) - CACES ® R486

Formation pont roulant et portiques - CACES ® R484

Formation conduite de chariot élévateur à flèche télescopique en toute sécurité

Espaces confinés

P. 328

P. 329

P. 330

P. 331

P. 332

P. 333

P. 334

P. 335

P. 336

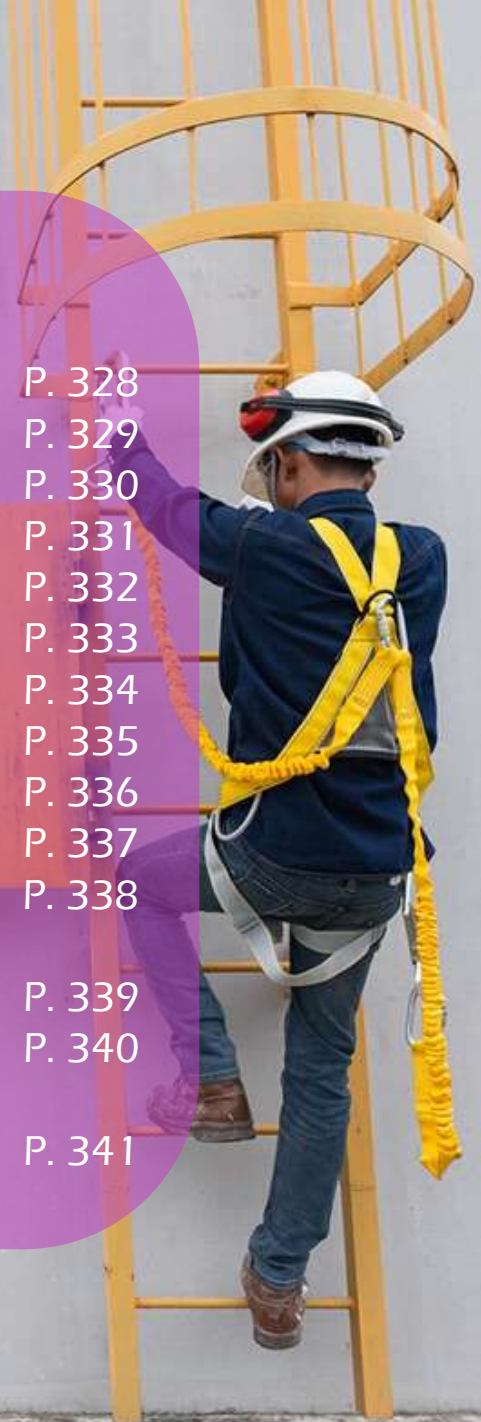
P. 337

P. 338

P. 339

P. 340

P. 341



OBJECTIF

- Être capable de préparer et d'animer des AMDEC Processus
- Appliquer la méthode au quotidien pour anticiper les problèmes

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

I - Définir l'AMDEC

- a. Définition, buts et principes
- b. Les types d'AMDEC : produit, processus, moyen de production
- c. Situer l'AMDEC Processus dans le cadre d'un projet d'industrialisation
- d. Utiliser l'AMDEC comme outil d'amélioration d'un système existant
- e. Les étapes de l'AMDEC Processus

II - Réaliser une AMDEC Processus

- a. Définir l'étude
- b. Préparer l'AMDEC Processus
- c. Analyser, évaluer et hiérarchiser les non conformités potentielles
- d. Déterminer les actions correctives, évaluer leur impact et planifier leur mise en œuvre
- e. L'AMDEC : outil d'amélioration de processus existants

III - Mettre en place les conditions pour réussir une AMDEC

- a. Constituer un groupe pertinent
- b. Recueillir des données utiles
- c. Déjouer les pièges de l'AMDEC
- d. Organiser la production du groupe



OBJECTIF

- Intervention sur domaine routier : respect des règles de la circulation routière ;
- Comment établir un balisage sur le chantier routier ;
- Connaissance du fonctionnement d'un hydrocureur ;
- Appliquer les règles de sécurité du travail ;
- Comportement et conduite défensive ;
- Être capable de s'adapter à des situations imprévues, détecter les dysfonctionnements sur le véhicule.

PRÉ-REQUIS

Savoir lire et écrire.

DURÉE : 2 JOURS

Conduite Sécuritaire des Camions Hydrocureurs

I - Aspects techniques et réglementaires

- a. Actualisation des normes et règlements applicables à la conduite des camions hydrocureurs
- b. Intégration des exigences légales relatives à la sécurité et à l'utilisation des équipements spécifiques

II - Connaissances techniques des camions hydrocureurs

- a. Compréhension approfondie des différents types de camions hydrocureurs et de leurs fonctionnements respectifs
- b. Identification et explication des différentes pompes à vide et haute pression (HP) ainsi que du fonctionnement de l'hydrocureur

III - Choix et utilisation de l'outillage adapté

- a. Sélection appropriée de l'outillage de curage en fonction des spécifications de la pompe HP utilisée
- b. L'utilisation correcte et sécurisée de l'équipement spécifique pour optimiser les opérations de curage

IV - Conduite sécuritaire et préventive

- a. Protocoles de conduite préventive spécifiques aux camions hydrocureurs pour minimiser les risques
- b. Facteurs influents sur la consommation et meilleures pratiques pour optimiser l'efficacité énergétique

V - Gestion éco-responsable des chantiers et prévention des risques liés aux Jets HTP

- a. Sensibilisation à l'éco-citoyenneté sur les chantiers et les bonnes pratiques durables
- b. Analyse approfondie des risques inhérents aux jets THP et protocoles de sécurité associés
- c. Mesures préventives pour garantir la sécurité des opérateurs et la protection des équipements



OBJECTIF

- Identifier et comprendre les facteurs et les causes d'incendie au sein son entreprise.
- Etre acteur de prévention au niveau de son entreprise
- Donner l'alerte et déclencher l'alarme.
- Manipulation des extincteurs.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Lutte contre l'incendie - EPI (Equipe de première intervention)

I - Gagner du temps dans la rédaction

- a. Réglementation incendie
- b. La dotation des extincteurs
- c. Les ERP et les IGH

II - Les causes et les effets de l'incendie

- a. Les causes (électrique, chimique)
- b. Les dégâts humain, matériel

III - Prévenir l'incendie

- a. Les axes de la prévention
- b. Les règles à respecter pour prévenir l'incendie

IV - Le triangle de feu

- a. Les éléments du triangle
- b. L'utilité du triangle

V - Les classes de feu

- a. Les caractéristiques du combustible
- b. Les classes (A.B.C.D.F)

VI - Les modes de propagation de l'incendie

- a. La convection
- b. La conduction
- c. Le rayonnement
- d. Le déplacement

VII - Les agents extincteurs

- a. L'eau
- b. La poudre
- c. La mousse
- d. Le CO2

VIII - Les principes d'extinction

- a. L'étouffement
- b. L'isolement
- c. Le déblai
- d. Le refroidissement

IX - Les moyens d'extinction

- a. Les extincteurs portatifs
- b. Les extincteurs mobiles
- c. Le R.I.A

X - Le système de sécurité incendie

- a. Le système de détection
- b. Le système de mise en sécurité incendie

XI - L'intervention sur feu réel

- a. Extinction d'un feu de solides
- b. Extinction d'un feu de liquides

XII - Les principes de l'évacuation

- a. Les moyens humains
- b. Les moyens matériels
- c. Les moyens organisationnels



OBJECTIF

- Maîtrise des notions théoriques relatives aux rayonnements ionisants et à la radioprotection en imagerie médicale ;
- Evaluation des risques des rayonnements ionisants sur le personnel médical et patient ;
- Mettre en œuvre les mesures particulières en cas d'expositions accidentelles dans le milieu médical ;
- Définir, mettre en place et exploiter la surveillance dosimétrique individuelle

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 1 JOUR

I - Bases physiques des rayonnements ionisants- Interactions avec la matière

II - Grandeurs dosimétriques : doses et les débits de doses

III - Zonage, catégorisation, évaluation des risques en imagerie médicale

IV - Dispositions réglementaires nationales et internationales

V - Gestion de déchets radioactifs

VI - Détection et mesure des rayonnements ionisants et surveillance dosimétrique



OBJECTIF

- Réaliser en toute sécurité des travaux d'ordre non-électrique dans un environnement présentant des risques électriques.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 1 JOUR

I - Généralités et sensibilisation sur l'habilitation :

- a. Présentation de la procédure d'habilitation selon le recueil UTE C 18-510 en relation avec les domaines de tension.
- b. Evaluation des risques ; effets physiopathologiques du courant électrique.
- c. Exemples d'accidents (contact direct, indirect, court-circuit).
- d. Classement des installations.
- e. Règles de sécurité découlant des dangers du courant électrique.
- f. Les personnes intervenantes.
- g. Les ouvrages électriques.
- h. Les opérations.
- i. Les zones d'environnement.
- j. Les documents écrits.
- k. Les fonctions de l'appareillage, l'usage des plans et des schémas, l'intérêt des verrouillages et interverrouillages.
- l. Incidences de la conception des équipements sur la sécurité du personnel.

II - Conduite à tenir en cas d'incident d'origine électrique :

- a. Notions de premiers secours, incendie sur un ouvrage électrique, enceintes confinées.

III - PRATIQUE : (Simulation)

- a. Travaux pratiques sur installations HT de différents types. (postes ouverts, préfabriqués, comptage, etc.)



OBJECTIF

- Maîtriser le signal d'alarme, les cheminements, pour évacuer tout le personnel ;
- Répartir et connaître les missions, les techniques et les consignes d'évacuation.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

I - L'évacuation

- a. Définition
- b. Les principes d'évacuation

II - Les moyens d'évacuation

- a. Moyens humains
- b. Moyens matériel
- c. Moyens organisationnels

III - L'effet de l'incendie

- a. L'effet de la fumée
- b. L'effet de la chaleur
- c. Le manque d'O₂

IV - Les consignes de sécurité

V - L'équipe locale de sécurité

- a. Le responsable de sécurité
- b. Le guide et le serre file
- c. Le SST



OBJECTIF

- Maîtriser les gestes de premiers secours (mettre en sécurité la personne accidentée, utiliser un défibrillateur...)
- Participer éventuellement à la mise en œuvre d'actions de prévention et de protection.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Sauvetage Secourisme du Travail

I - Protection

- a. Danger contrôlable
- b. Danger non contrôlable
- c. Dégagement d'urgence

II - L'alerte

- a. Secours interne
- b. Secours externe
- c. Message d'alerte

III - L'étouffement

- a. Obstruction totale des voies respiratoires
- b. Obstruction partielle des voies respiratoires

IV - Les saignements

- a. Compression directe
- b. Le garrot
- c. Cas particuliers

V - L'inconscience

- a. Les signes du coma
- b. La position latérale de sécurité

VI - L'arrêt cardiaque

- a. La RCP
- b. Le défibrillateur

VII - Les malaises

- a. La crise d'asthme
- b. La crise d'épilepsie
- c. Le diabète
- d. La crise cardiaque

VIII - Les traumatismes

- a. Les fractures
- b. Les brûlures

IX - Simulation



- Décoder et comprendre les règles de classification et d'étiquetage des produits chimiques ;
- Identifier et évaluer les risques liés aux produits dangereux ;
- Maîtriser les règles de stockage des produits chimiques et incompatibilités ;
- Mettre en place des moyens de prévention et de protection collective et individuelle.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

I - Généralités

- a. La définition et la classification des agents chimiques dangereux.
- b. L'étiquetage des produits dangereux.
- c. La Fiche de Données de sécurité
- d. Les autres sources d'informations.
- e. Le stockage des produits chimiques dangereux
- f. Les règles de manipulation des produits chimiques dangereux.
- g. Les réglementations particulières concernant les produits chimiques dangereux.
- h. L'élimination des déchets contenant des produits chimiques dangereux.

II - Plan d'action de prévention et de protection dans l'entreprise

- a. Analyse et évaluation des risques liés à l'industrie
- b. Suppression des risques ou substitution de produits
- c. Protection collective et individuelle
- d. Mesures d'hygiène
- e. Mesures organisationnelles, Règles de sécurité et Consigne de poste
- f. Formation et information des opérateurs
- g. Protection de l'environnement



OBJECTIF

- Manipuler et Conduire en toute sécurité dans le respect des personnes, des installations et des marchandises manipulées ;
- Sensibiliser les participants aux dangers reliés à l'utilisation des chariots élévateurs ;
- S'assurer d'avoir des méthodes de travail sécuritaire.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Conduite des chariots élévateurs

I - Évaluation des Risques, Règles de Sécurité et Maintenance

- a. Evaluation des risques
- b. Contexte réglementaire
- c. Technologie des chariots automoteurs
- d. Vérifications et entretien
- e. Les règles de sécurité
- f. La manutention des charges

II - Pratique et conduite :

- a. Contrôler visuellement l'état de chariot élévateur
- b. Vérifier le bon fonctionnement avec souplesse et précision
- c. Circuler en ligne droite en marche avant et arrière
- d. Circuler en courbe en marche avant et arrière
- e. Maîtriser la circulation sur différents sols
- f. Adapter la conduite aux conditions de circulation (encombrement, virage,...)
- g. Les bonnes pratiques de Gerbage



OBJECTIF

- Etre acteur de la prévention incendie au sein de son entreprise
- Être capable de donner l'alerte
- Intervenir sur un début d'incendie
- Utiliser les moyens de seconde intervention
- Mettre en œuvre les moyens de secours de l'établissement

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

ESI - Equipe seconde intervention

I. La réglementation incendie

- a. Les obligations du code du travail
- b. La dotation en moyen de lutte contre l'incendie
- c. Les ERP _ IGH

II. Les fondamentaux face à un incendie

- a. Le triangle du feu
- b. Les classes de feu
- c. Les modes de propagation
- d. L'alerte et l'alarme

III. La sécurité incendie dans votre établissement

- a. Les moyens de secours dans l'entreprise
- b. Les équipements de protection individuelle
- c. Les moyens d'extinction

IV. Les principes d'évacuation

- a. Les moyens matériels
- b. Les moyens humains
- c. Les moyens organisationnels
- d. L'exercice d'évacuation



- Définir le cadre réglementaire et normatif de la NF C18-510 « Projet de norme marocaine NM 06.1.225 » ;
- Connaître les principes généraux de la prévention contre le risque électrique et les méthodes à mettre en œuvre pour intervenir sur les installations électriques et équipements en respectant les règles de sécurité ;
- Savoir préparer des opérations hors tension et dans l'environnement électrique par du personnel chargé d'intervenir sur des installations électriques ou de conduire des travaux ;

PRÉ-REQUIS

Familiarisation initiale sur l'entretien du matériel et installation électriques

DURÉE : 2 JOURS

Habilitation électrique selon la NF C18 510

I - Danger électrique et son impact

- L'électrisation / électrocution
- Les brûlures externes et internes
- Le courant électrique
- L'arc électrique
- Rayonnement U.V et I.R
- Les autres risques liés à l'accident électrique

II - Les accidents d'origine électrique

- Les causes d'accidents électriques
- Les Facteurs humain et les Causes matériels

III - Cadre réglementaire et Normatif

- Nouvelle Norme NF C 18-510 « Projet de norme marocaine NM 06.1.225 »
- Principales évolutions : domaines de tension, habilitations, environnement électrique

IV - Généralité

- Domaines de tension
- Définition des zones d'intervention en champ libre (BT - HT).
- Les opérations d'ordre électrique
- Les opérations d'ordre non électrique

V - Principes d'organisation

- Fonctions et rôles
- Chaîne d'encadrement et procédures d'autorisation

VI - Habilitation

- Définition
- Principes d'habilitation
- Codification des habilitations électriques en BT et en HT.
- Comment définir un titre d'habilitation selon la NF C18 510

VI - Principes généraux de prévention

- La préparation du travail
- L'analyse du risque électrique
- Indices de Protection « IP »
- Moyens de protection
- La Surveillance

VII - Opérations hors tension dans l'environnement électrique

- Consignation et déconsignation électrique
- Consignation en une étape et Consignation en deux étapes
- Règles d'or de la Consignation électrique
- Opérations complémentaires (EPC, Nappage, Habillage).

VIII - Travaux sous tension

- Formation et Habilitation sous tension
- Méthodes de travail sous tension
- Matériel et outillage pour travail sous tension

IX - Interventions BT

- Interventions BT générales.
- Interventions BT élémentaires

X - Cas spécifiques

- Essais, vérifications, mesurages, manœuvres



- Respecter les principes généraux de prévention
- Prendre connaissance de l'évaluation des risques liés au(x) poste(s) de travail de hauteur
- Acquérir des outils simples et efficaces pour analyser et prévenir les risques des travaux de hauteur.

PRÉ-REQUIS

Aptitude physique au travail en hauteur.

DURÉE : 2 JOURS

I. Sensibilisation à la sécurité

- a. Généralités
- b. Prévention des accidents du travail
- c. Analyse des principales causes et circonstances des chutes accidentelles

II. Obligation réglementaires

- a. Les principes généraux de prévention
- b. Les obligations des maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, chefs d'entreprise
- c. Le cadre réglementaire

III. Conception des postes de travail en hauteur

- a. Les moyens et dispositifs intégrés
- b. Moyens d'accès et allées de circulation
- c. Protections collectives : terrasses, toitures, planchers de travail
- d. Dispositifs d'assurage et points d'ancrage permanents
- e. Protections contre les chutes de matériel et matériaux
- f. Généralités
- g. Prévention des accidents du travail
- h. Analyse des principales causes et circonstances des chutes accidentelles

IV. Moyens de surélévation et échafaudages

- a. Elévateurs de personnel et postes de travail en élévation
- b. Echafaudages de pied et roulants
- c. Echafaudages volants
- d. Consignes particulières d'utilisation

V. APPLICATIONS PRATIQUES (pour le personnel d'exécution)

- a. Manipulation des équipements
- b. Mise en œuvre et réglage
- c. Mise en œuvre de dispositifs de protection collective



OBJECTIF

- Faire le point sur la réglementation relative au travail en hauteur, les responsabilités de l'employeur et du salarié
- Acquérir les connaissances techniques relatives à l'utilisation du harnais et des systèmes anti chutes
- Évoluer en toute sécurité lors des travaux et accès en hauteur sur sites équipés (ancrages et lignes de vie)
- Maîtriser la création d'ancrage temporaire et une main courante

PRÉ-REQUIS

Aptitude physique au travail en hauteur.

DURÉE : 2 JOURS

Travaux en hauteur sur pylône

I- Partie théorique formation travail en hauteur sur pylône

- a. Faire le point sur le cadre réglementaire du travail en hauteur
- b. Textes réglementaires européens et nationaux
- c. Droits, devoirs et responsabilités des employeurs et employés
- d. Qu'est-ce que le droit d'alerte et de retrait ?
- e. Retour sur la notion de prévention et d'évaluation des risques : spécificités liées au travail en hauteur
- f. La protection collective et individuelle, les normes
- g. Les protections collectives, les échelles, les escabeaux, les échafaudages, les nacelles
- h. Les différentes catégories d'EPI, les Normes
- i. Présentation des différents EPI. spécifiques au travail en hauteur, vérifications, entretien, stockage
- j. Les différentes techniques utilisées dans le cadre de travaux en hauteur (retenue, maintien au travail, antichute)
- k. Les fondamentaux du travail en hauteur
- l. Explication de la force de choc et de l'effet pendulaire
- m. Savoir identifier les différents facteurs de chute

II- Partie pratique formation travail en hauteur sur pylône

- a. Savoir faire une analyse du site et des risques
- b. Choix des équipements du technicien
- c. Contrôle avant utilisation du matériel et réglage du harnais
- d. Choix des EPI en fonction de la situation : longes, antichute à rappel automatique, coulisseau
- e. Exercice pratique : Mise en situation technique
- f. Savoir faire le choix de la technique d'assujettissement en fonction du site
- g. Réalisation de points d'ancrages provisoires et pose de lignes de vie (horizontale et verticale)
- h. Déplacements horizontaux et verticaux,
- i. Utilisation des systèmes antichute sur support d'assurage flexibles et /ou rigides
- j. Descente et remontée sur cordes
- k. Faire le point sur le poste de travail / installation d'équipements / levage de charges



OBJECTIF

- Maîtriser les paramètres de réglage.
- Préparer les pièces en fonction des épaisseurs et de la position de soudage.
- Appliquer des actions correctives correspondant aux principaux défauts de soudure.
- Connaissance et application des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur

PRÉ-REQUIS

Avoir des notions en soudage

DURÉE : 2 à 5 JOURS

Soudage à l'arc électrodes enrobées

I. Technologie

- a. Principes du procédé.
- b. Domaines d'application.
- c. Les différents générateurs de soudage à l'arc électrique.
- d. Les accessoires de soudage.
- e. Les paramètres de soudage.
- f. Préparation des bords.
- g. Choix des électrodes.
- h. Méthodes de soudage.
- i. Les défauts des soudures, causes et remèdes.
- j. Hygiène et sécurité.

II. Travaux pratiques (sur aciers carbonés et acier inoxydable)

- a. Préparation du poste de travail.
- b. Identification et réglage des différents paramètres de soudage.
- c. Exécution des différents joints : à plat, en angle intérieur, bout à bout, par recouvrement...
- d. Position de soudage : plat, montante, corniche, plafond.
- e. Soudage de tuyauteries, profilés (cornière, tube...) piquage, en toutes positions.



- Maîtriser les paramètres de réglage
- Préparer les pièces en fonction des épaisseurs et de la position de soudage
- Appliquer des actions correctives correspondant aux principaux défauts de soudure
- Connaissance et application des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur ;

PRÉ-REQUIS

Avoir des notions en soudage

DURÉE : 2 à 5 JOURS

I. Technologie

- Principes du procédé et domaines d'application.
- Les différents générateurs de soudage TIG.
- Les accessoires de soudage.
- Les paramètres de soudage.
- Préparation des bords.
- Les gaz de soudage.
- Choix du métal d'apport.
- Méthodes de soudage.
- Les défauts des soudures, causes et remèdes.
- Hygiène et sécurité.

II. Travaux pratiques (sur aciers carbonés, aciers inox, alliages légers...)

- Préparation du poste de travail.
- Identification et réglage des différents paramètres de soudage.
- Exécution des différents joints : à plat, en angle intérieur, bout à bout, par recouvrement...
- Position de soudage : plat, montante, corniche, plafond.
- Soudage de tuyauteries, profilés (cornière, tube...) en toutes positions.



OBJECTIF

- Maîtriser les paramètres de réglage.
- Préparer les pièces en fonction des épaisseurs et de la position de soudage.
- Appliquer des actions correctives correspondant aux principaux défauts de soudure.
- Connaissance et application des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

PRÉ-REQUIS

Avoir des notions en soudage

DURÉE : 2 à 5 JOURS

Soudage MIG-MAG (SEMI-AUTOMATIQUE)

I. Technologie

- a. Principes du procédé et domaines d'application.
- b. Les différents générateurs de soudage MIG-MAG.
- c. Les accessoires de soudage.
- d. Les paramètres de soudage.
- e. Préparation des bords.
- f. Les gaz de soudage.
- g. Choix du métal d'apport.
- h. Méthodes de soudage.
- i. Les défauts des soudures, causes et remèdes.
- j. Hygiène et sécurité.

II- Travaux pratiques (sur aciers carbonés, aciers inox, alliages légers...)

- a. Préparation du poste de travail.
- b. Identification et réglage des différents paramètres de soudage.
- c. Exécution des différents joints : à plat, en angle intérieur, bout à bout, par recouvrement...
- d. Position de soudage : plat, montante, corniche, plafond.
- e. Soudage de tôle, profilés (cornière, tube...) en toutes positions.



OBJECTIF

- Maîtriser les paramètres de réglage.
- Préparer les pièces en fonction des épaisseurs et de la position de soudage.
- Appliquer des actions correctives correspondant aux principaux défauts de soudure.
- Connaissance et application des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

PRÉ-REQUIS

Avoir des notions en soudage

DURÉE : 2 à 5 JOURS

I. Technologie

- a. Principes du procédé et domaines d'application.
- b. Les différents types de chalumeaux.
- c. Les accessoires de soudage.
- d. Les paramètres de soudage (choix de la buse et réglage de la flamme).
- e. Préparation des bords.
- f. Les gaz.
- g. Méthodes de soudage.
- h. Les défauts des soudures, causes et remèdes.
- i. Hygiène et sécurité.

II- Travaux pratiques (sur aciers carbonés)

- a. Préparation du poste de travail.
- b. Identification et réglage des différents paramètres de soudage (choix de la buse et réglage de la flamme).
- c. Exécution des différents joints : à plat, en angle intérieur, bout à bout, par recouvrement...
- d. Position de soudage : plat, montante, corniche, plafond.
- e. Soudage de tuyauteries en toutes positions.



OBJECTIF

- Maîtriser les paramètres de réglage.
- Préparer les pièces en fonction des différentes nuances de matériaux, cuivre, acier, acier galvanisé et des positions de brasage.
- Reconnaître les défauts des brasages, évaluer leurs gravités et apporter une action corrective pour obtenir une brasure de qualité.
- Se présenter aux épreuves de qualification de brasseur (ATG B 540-9).
- Connaissance et application des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

PRÉ-REQUIS

Avoir des notions en soudage

DURÉE : 2 à 5 JOURS

Brasage / Soudo-brasage

I. Technologie

- a. Principes du procédé et domaines d'application.
- b. Les différents types de chalumeaux.
- c. Les accessoires de brasage.
- d. Le choix de la buse.
- e. Le réglage de la flamme de brasage et de soudo-brasage.
- f. Préparation des bords et des surfaces.
- g. Les gaz utilisés.
- h. Choix du métal d'apport et des désoxydants.
- i. Méthodes de brasage.
- j. Les défauts des brasures, causes et remèdes.
- k. Hygiène et sécurité.

II- Travaux pratiques (sur cuivre, acier carbone, acier galvanisé, laiton)

- a. Préparation du poste de travail.
- b. Identification et réglage des différents paramètres de brasage.
- c. Exécution des différents joints : à plat, en angle intérieur, bout à bout, par recouvrement...
- d. Position de brasage : plat, montante, corniche, plafond.
- e. Brasage d'éléments de tuyauterie, piquage (soudobrasage), tube..., en toutes positions
- f. Applications types des qualifications préparées (ATG B 540-9).



OBJECTIF

- Savoir identifier et évaluer les défauts en soudage par l'examen visuel.
- Aborder l'aspect réglementation et leurs référentiels.
- Définir l'origine possible des défauts.
- Connaître le matériel de contrôle visuel (calibre, loupe, jauge, endoscope, ...).

PRÉ-REQUIS

Avoir des notions en soudage

DURÉE : 1 JOUR

Contrôle visuel des soudures

I. Technologie

- a. Les principaux procédés de soudage et défauts associés.
- b. Les moyens de contrôle.
- c. La préparation des assemblages.
- d. Terminologie suivant la norme en vigueur (EN ISO 6520-1).
- e. Établir un compte rendu du contrôle visuel.

II- Travaux pratiques

- a. Travaux dirigés en atelier.
- b. Utilisation du matériel.
- c. Reconnaissance des procédés de soudage.
- d. Démonstration des principaux procédés de soudage.
- e. Localisation et identification des défauts, mesure, repérage, ...



OBJECTIF

- Connaître les principes de base des CND.
- Connaître le matériel nécessaire pour une intervention.
- Connaître les différentes habilitations.
- Connaître les différents moyens de contrôle CND

PRÉ-REQUIS

Avoir des notions en soudage

DURÉE : 2 JOURS

Les techniques de contrôle non destructif

I. Technologie

- a. Les différents types de contrôles.
- b. Quand utiliser les contrôles.
- c. Types de défauts.

II- La réglementation relative au contrôle des soudures.

- a. Fonctionnement du contrôle visuel : les outils, les habilitations.
- b. Le ressuage : Fonctionnement, outils, habilitations.
- c. La magnétoscopie : Fonctionnement, outils, habilitations.
- d. Les ultrasons : Fonctionnement, outils, habilitations.
- e. La radiographie : Fonctionnement, outils, habilitations.



OBJECTIF

- Connaître le fonctionnement d'un générateur de soudage.
- Connaître la constitution et le rôle.
- Connaître les règles de maintenance de 1er niveau pur optimiser le matériel.
- Être en mesure de détecter des dysfonctionnements mécaniques et électriques.
- Diminuer les interventions du service maintenance et l'immobilisation des générateurs de soudage.

PRÉ-REQUIS

Avoir des notions en soudage

DURÉE : 1 JOUR

Maintenance de premier niveau en soudage

I. Technologie

- a. Constitution d'une installation de soudage.
- b. Facteur de marche, technologie de base.
- c. Rôle des composants d'une installation (torche, dévidoir, consommables, etc...).
- d. Règle d'entretien des pièces d'usure (tube contact, buse, ...).
- e. Les galets d'entrainements (pression, réglage, ...).
- f. Vérification du débit de gaz de protection, utilisation d'un mesureur de débit.
- g. Les risques électriques.
- h. Les organes de sécurité.
- i. La maintenance préventive (identification des risques de panne, carnet d'entretien etc...).

II- Travaux pratiques

- a. Etude de cas concrets.
- b. Vérification des connexions.
- c. Soufflage du générateur.
- d. Vérification de l'état du matériel.
- e. Recherche de fuite (réseau gaz et refroidissement).
- f. Simulation d'incident (panne).
- g. Rappel des règles de sécurité.
- h. Questions diverses



OBJECTIF

- Rôle et fonction d'un DMOS.
- Identification des différents éléments nécessaires à la réalisation d'un DMOS.
- Maîtrise de la réalisation d'un DMOS.
- Maîtrise de la gestion des DMOS

PRÉ-REQUIS

Avoir des notions en soudage

DURÉE : 3 JOURS

Interprétez, rédigez vos DMOS

I. Technologie

- a. Terminologie DMOS.
- b. Les différentes préparations des bords.
- c. La normalisation des métaux de base, des métaux d'apport, des gaz et des positions de soudage.
- d. Mesure des courants de soudage.
- e. Les traitements thermiques.
- f. Rappel sur les procédés de soudage et les paramètres à prendre en considération.
- g. La disposition des passes de soudure.
- h. Procédure de gestion des DMOS.

II- Travaux pratiques

- a. L'intensité.
- b. La tension.
- c. La vitesse d'avance.
- d. Relevé de la préparation.
- e. Relevé des paramètres.
- f. Relevé des passes.
- g. Création des DMOS en relation avec la norme (EN 287-1, ISO 15609-1, ...).



OBJECTIF

- Préparer les pièces en fonction des épaisseurs et de la position de soudage.
- Reconnaître les défauts des soudures, évaluer leur gravité et apporter une action corrective pour obtenir une soudure de qualité.
- Savoir interpréter un DMOS, une qualification de soudage.
- Connaissance et application des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.
- Se présenter aux épreuves de qualification de soudeur (EN 9606-2, ASME, RCCM)

PRÉ-REQUIS

Avoir des notions en soudage MIG et TIG

DURÉE : 3 JOURS

Soudage de l'aluminium et des alliages légers

I. Technologie

- a. Principes du soudage sur aluminium et domaine d'application
- b. Historique de l'aluminium
- c. Les courants de soudage sur l'aluminium
- d. Les accessoires de soudage
- e. Les paramètres de soudage
- f. Préparation des bords
- g. Les gaz de soudage
- h. Choix du métal d'apport
- i. Méthode de soudage des aluminiums
- j. Les défauts des soudures sur aluminium, causes et remèdes
- k. Hygiène et sécurité.

II- Travaux pratiques

- a. Préparation du poste de travail.
- b. Identification et réglage des différents paramètres de soudage
- c. Exécution des différents joints : à plat, angle intérieur, angle extérieur, bout à bout, par recouvrement
- d. Position de soudage : plat, montante, corniche, plafond
- e. Applications types des qualifications préparées (EN 9606-2, ASME, RCCM)
- f. Soudage d'éléments de tôlerie, chaudronnerie, charpente,...en positions, sur gabarits...
- g. Mise en œuvre sur produits client.



OBJECTIF

- S'approprier la méthode 5S comme un outil de management au service de la performance, de la maîtrise des risques et de l'amélioration continue
- Déployer la démarche 5S au sein de l'entreprise par la mise en œuvre sur une zone pilote
- Reconnaître les facteurs-clés de succès qui permettront à la méthode 5S d'être pérenne

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

I- Formation méthodologique à la démarche 5S/ACT

- Effets attendus Etapes du 5S Outils de communication d'une démarche 5S,
- Facteurs clés de succès
- Acteurs de la démarche

II- Organisation et préparation d'un projet 5S Contraintes du projet.

- Cartographie de l'atelier Préparations et modalités
- Acteurs à impliquer,
- Groupes de travail 5S Conditions de réussite
- Risques d'échec

III- Pilotage du projet :

- Planification,
- Communication et panneau associé Trame de l'outil d'audit 5S

IV- Mise en œuvre des étapes du 5S :

- Grand débarras Structurer dans un esprit « chantier » les étapes
- Débarrasser, Ranger, Nettoyer, Standardiser
- Établir un nouvel état de référence

V- Mise en œuvre des étapes du 5S :

- Règles de vie Établir les règles pour un nouvel état de référence
- Repérer les points de dérives
- Définir, mettre en place et communiquer sur les premières règles de vie

VI- Evolution du 5S vers l'amélioration continue

- Pilotage et management du 5S Audits 5S, management des règles
- Capitaliser sur le 5S pour l'ACT
- Système de suggestions Vers le management visuel ACT



OBJECTIF

- Prévenir les risques et réduire les accidents de la route
- Diminuer les coûts d'exploitation et augmenter la qualité de prestation
- Transférer la responsabilité de l'employeur vers le salarié
- Valoriser le personnel de conduite et les préparer à une nouvelle culture métier

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Conduite économique et Sécuritaire

I- Formation théorique

- a. Les compétences et les qualités des conducteurs
- b. La réglementation, les devoirs et les responsabilités, la lecture du tachygraphe
- c. Le code de la route, les réformes et leur impact sur les organisations
- d. Conduite défensive :
- e. Vue du conducteur, vigilance, fatigue, sommeil et installation au poste de conduite.
- f. Situations de conduite : ajustement de la vitesse, distance de sécurité et d'arrêt...
- g. Comportement en cas d'accident : comment se protéger d'un accident, établir un constat à l'amiable, étude de cas d'accident.

II- Formation Pratique

- a. Terrain « inspection du véhicule »
- b. Contrôle véhicule et vérification des documents de bord
- c. Maîtrise des caractéristiques techniques du véhicule (porte-à-faux, ongle-mort, répartition de charge et les règles de l'arrimage...
- d. Exercice de conduite économique et écologique :
- e. Entretien périodique et vérifications à faire avant chaque départ
- f. Fonctionnement d'un moteur diesel et notions d'électricité (éclairage et signalisation)
- g. Diagnostique et détection des pannes
- h. Caractéristiques d'un moteur et effets de la vitesse et de conduite sur la consommation
- i. Utilisation de la boîte de vitesse manuelle et automatique, anticipation et souplesse de la conduite
- j. Entretien préventif



OBJECTIF

- Connaître les enjeux du port des EPI.
- Prendre conscience de la nécessité de port des EPI.
- Connaître les responsabilités.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

Port des équipements de protection individuelle

I- Statistiques des accidents de travail

- a. Les risques liés à l'activité professionnelle

II- Qu'est ce qu'un EPI?

- a. Les différents EPI du corps
- b. Les différents EPI de la tête
- c. Les différents EPI des yeux
- d. Les différents EPI des voies respiratoires
- e. Les différents EPI de l'ouïe
- f. Les différents EPI des mains
- g. Les différents EPI des pieds
- h. Les différents EPI anti-chute
- i. L'entretien des EPI
- j. La signalisation



OBJECTIF

- Acquérir les connaissances de bases d'analyse et d'évaluation des risques opérationnels.
- Etre capable de lire et d'interpréter la documentation (permis des travaux, check-list, SOR ...)
- Savoir identifier les risques professionnels sur le terrain et intervenir en cas de besoin afin de prévenir l'accident de travail.
- Renforcer la politique et la culture HSE sur le terrain (port des EPI, respect des instructions de sécurité, etc.).

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

I - Statistiques des accidents de travail

II - Les enjeux de la SST

III - Rôle et responsabilité de l'animateur HSE

IV - Accident du travail et maladie professionnelles

V - Analyses des risques professionnels

VI - Démarche de prévention des risques

- a. EPI,EPC et signalisation
- b. Manutention manuelle
- c. Manutention mécanique
- d. Travail en hauteur
- e. Travail en espace confiné
- f. Travaux d'excavation
- g. Elingage
- h. Opérations de levage
- i. Risques chimiques
- j. Risques électriques



OBJECTIF

- Sensibiliser le cariste à la prévention des accidents et des incidents.
- Aider le cariste à prendre connaissance des engins.
- Apprendre à manipuler un chariot frontal en toute sécurité
- Aider le cariste à comprendre et à maîtriser les capacités des engins.
- Réduire au mieux les risques d'accidents et d'incidents et augmenter la sécurité pour le cariste et pour l'entreprise.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 3 JOURS

I- Théorie

- Le cariste.
- Présentation de chariot élévateur.
- Les différentes catégories de chariots
- Les principaux organes
- Les vérifications obligatoires
- Equilibre et centre de gravité
- Règles de conduite sécuritaire
- Les pictogrammes
- Consignes d'utilisation des chariots

II- Pratique

- Présentation de chariot élévateur.
- Vérifications journalières en début et fin de poste.
- Conduite en marche AV et AR.
- Prise de poste et vérifications.
- Conduite à vide et en charge.
- Slalom à vide Marche AV Marche AR.
- Prise de poste et vérifications.
- Slalom en charge marche av marche ar.
- Prise et dépose de charges palettisées au sol.
- Fin de poste.
- Prise de poste et vérifications.
- Technique de chargement et déchargement des véhicules.
- Gerbage et dégerbage à différentes hauteurs
- Fin de poste.



OBJECTIF

- Acquérir les connaissances nécessaires à la mise en place d'une conduite préventive et rationnelle
- Conduire de façon économique et sécuritaire, tout en limitant la pollution
- Etre conscient des avantages générés par les principes de conduite préventive et rationnelle.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 1 JOUR

La conduite économique et rationnelle

I. Les paramètres influents sur la consommation

II. Les principaux messages de la conduite rationnelle

III. Les courbes de couple

IV. Le rendement moteur

V. Les rapports de boîte

VI. La puissance théorique

VII. La puissance développée

VIII. Les contraintes mécaniques et thermiques

IX. Les rapports boîtes/pneumatiques

X. Technologie des véhicules industriels

XI. La chaine cinématique (BV manuelle, BV séquentielle)

XII. Les commandes (afficheur, chronotachygraphe numérique)



OBJECTIF

- Prévention des risques de trouble musculo-squelettiques
- Savoir techniques de manutentions manuelles idéales pour avoir la bonne posture durant les heures de travail.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 1 JOUR

Gestes et postures

I. Notions d'anatomie.

II. Physiologie et biomécanique du rachis.

III. Déterminants de l'activité physique.

IV. Exercices de détente et d'entretien du rachis.

V. Démonstration du geste type en manutention de charge.

VI. Principes d'économie d'effort.

VII. Principes de sécurité physique.

VIII. Entraînement aux gestes types



OBJECTIF

- Apporter les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à l'utilisation des nacelles et permettre à l'employeur de délivrer l'autorisation de conduite.
- Connaître les règles de conduite en sécurité, les gestes de commandement, la signalisation à mettre en place, etc.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 1 JOUR

CACES PEMP - Plate-forme élévatrice mobile de personne (formation nacelle) - CACES® R486

I- Connaissances théoriques

- a. Connaissances générales
- b. Technologie des PEMP
- c. Les principaux types de PEMP
- d. Les différentes catégories
- e. Notions élémentaires de physique
- f. Stabilité des PEMP
- g. Risques liés à l'utilisation des PEMP
- h. Exploitation des PEMP
- i. Vérifications d'usage des PEMP

II- Savoir-faire pratiques

- a. Prise de poste et vérification
- b. Conduite et manœuvres
- c. Fin de poste, opérations d'entretien quotidien, maintenance



OBJECTIF

- Apporter les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à l'utilisation des ponts roulants, apprendre les règles d'élingage et permettre à l'employeur de délivrer l'autorisation de conduite

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 1 JOUR

Formation pont roulant et portiques - CACES® R484

I. Le pontier et la réglementation

- a. Définition du pontier
- b. Age
- c. Autorisation de conduite
- d. Equipements de protection individuelle
- e. Les qualités d'un pontier
- f. Les intoxications du pontier
- g. Les responsabilités du pontier

II. Les accidents du travail

- a. Définition réglementaire
- b. Les statistiques
- c. Les causes fréquentes d'accidents

III. Les acteurs de la prévention

- a. L'employeur
- b. L'ensemble du personnel
- c. L'inspecteur du travail
- d. La médecine du travail
- e. Fabricant - responsable de la mise sur le marché
- f. Les organismes de contrôle technique et de prévention

IV. Les typologies de pont roulant

- a. Domaine d'utilisation
- b. La conformité du matériel
- c. Description d'un pont roulant
- d. Les différentes géométries
- e. Les différents mouvements
- f. La stabilisation
- g. Les dispositifs de sécurité
- h. Les capacités du pont roulant

V. Les règles de conduite en sécurité

- a. La prise de poste
- b. Vérifications journalières
- c. Vérifications générales périodiques
- d. La stabilité du pont roulant
- e. Les règles de sécurité en pont roulant
- f. Les règles de circulation
- g. L'arrêt du pont roulant
- h. La panne du pont roulant
- i. Le chargement du pont roulant

VI. Elingage

- a. La prise de poste
- b. Les différentes élingues
- c. La confection des élingues
- d. Les caractéristiques des élingues
- e. Le coefficient de sécurité
- f. La vérification des élingues
- g. Le stockage des élingues
- h. Les autres accessoires de levage
- i. Les règles d'élingage

VII. Les risques divers

VIII. Les gestes de commandement

IX. La signalisation



OBJECTIF

- Maîtriser sur le plan théorique et appliquer sur plan pratique, les techniques et les règles de sécurité liées à la conduite des élévateurs à mât télescopique.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 1 JOUR

Formation conduite de chariot élévateur à flèche télescopique en toute sécurité

I. Risques liés à l'utilisation des élévateurs à mât télescopique

II. Terminologie et nomenclature des élévateurs à mât télescopique

III. Règles de stabilité d'Élévateur à Flèche Télescopique

IV. Centre de gravité combiné, Moment stabilisant, moment de renversement

V. Abaques de charges des élévateurs à mât télescopique

VI. Contrôleur d'état de charge (indicateur de charge).

VII. Circulation à vide/en charge sur différents sols

VIII. Règles de gerbage et dégerbage

IX. Pictogrammes de manutention

X. Prise de poste / fin de poste, consignes HSE pour conduite des élévateurs à mât télescopique.



- Prendre connaissance des risques liés aux espaces confinés.
- Maîtriser les règles et bonnes pratiques d'intervention.
- Préparer l'intervention et appliquant les mesures de prévention.
- Prendre connaissance des équipements de protection.

PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

DURÉE : 2 JOURS

I. Initiation à la prévention des risques :

- Introduction
- Définitions, Principes et processus d'apparition du dommage.
- Réglementations, normes et bonnes pratiques.
- Rôles et responsabilités.

II. Les espaces confinés :

- Définition, types et caractéristiques.
- Identification des dangers et évaluation des risques des espaces confinés.
- Le contrôle des atmosphères contaminés.
- La protection respiratoire et l'utilisation des équipements associés.
- Elaboration, validation et mise en œuvre des procédures d'intervention.
- Organisation et la préparation de l'intervention.
- Identification des pratiques de pénétration, d'accessibilité et d'extraction.
- Organisation des secours et réponse aux situations d'urgence.
- Communication avant, pendant et à la fin de l'intervention.
- Mise en situation et cas pratique.

III. Public concerné :

- Personnel d'intervention.
- Cadre de prévention et de sécurité.
- Cadre et agent de maitrise assainissement.

IV. Méthodes pédagogiques :

- Exposé théorique.
- Etudes de cas.
- Exercices pratiques.
- Retour sur expérience du formateur.

