

PRO BTP /dfp

catalogue des formations 2016

SOMMAIRE

Action Sanitaire et Médico-Sociale

Prise en charge de la personne âgée.....	3	La relation avec les familles.....	18
La dépression chez les personnes âgées.....	4	Travailler avec les familles des résidents.....	19
Sensibilisation dépression chez les personnes âgées.....	5	Le repas : moment privilégié pour le résident et prévention.....	20
Risque suicidaire chez la personne accueillie.....	6	Alimentation et nutrition des personnes âgées.....	21
La maladie d'Alzheimer.....	7	Geronto psy médecins : troubles psycho comportementaux.....	22
Maladie Alzheimer et troubles apparentés.....	8	Geronto-psychiatrie soignants.....	23
Soins de confort en soins palliatifs et fin de vie.....	9	Les soins bucco dentaires.....	24
Gestion du stress et prévention de l'épuisement.....	10	Prise en charge de la santé bucco-dentaire personne fragile.....	25
Animation sociale.....	11	Transmissions ciblées : Perfectionnement.....	26
Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (PRAP).....	12	Le circuit du médicament.....	27
Maintenir et actualiser ses compétences d'acteur PRAP.....	13	Sécurisation du circuit du médicament.....	28
La bientraitance.....	14	Responsabilité IDE et AS et secret médical.....	29
Déploiement d'une culture dynamique de bientraitance.....	15	Geronto-psy personnel non soignant.....	30
Prise en charge de la douleur de la personne âgée.....	16	Prévention des chutes de la personne âgée en risque de perte.....	31
Prise en charge de la douleur.....	17		

Action Sociale

Découverte de l'action sociale PRO BTP.....	32	PPAS montage et gestion RDV PRO BTP.....	34
Panorama de la protection sociale.....	33	PPAS sécurisation loisirs courte durée.....	35

Assurance

Protection Familiale des Artisans (PFA).....	36	Assurance vie et contrats d'épargne individuelle.....	45
Connaître les dispositifs PFA pour mieux les vendre.....	37	PROTEC - le compte client : recouvrement.....	46
Gamme collective entreprise.....	38	PROTEC : le compte client.....	47
PFA gammes collectives GCE AC.....	39	PROTEC : l'assurance habitation.....	48
Epargne salariale CP/CPI.....	40	PROTEC : les fondamentaux de l'assurance.....	49
PROTEC conseillers particuliers.....	41	PROTEC : l'assurance auto.....	50
PROTEC Auto MRH perfectionnement.....	42	Le contrat d'assurance.....	51
Cellule PROTEC.....	43	Les bases de l'assurance collective.....	52
Cellule PROTEC perfectionnement.....	44		

Commercial Vente

Outils de gestion commerciale entreprises.....	53	Relation client : conduire un entretien de vente.....	68
L'approche globale entreprise.....	54	Relation client : vendre en un temps.....	69
Vente couplée dans le cadre de la protection sociale.....	55	Relation client : fidéliser multi équiper nos clients.....	70
Connaissance entreprise BTP - réseau.....	56	Fidéliser nos clients- télévendeurs.....	71
Préserver nos portefeuilles conquérir nouveaux contrats.....	57	Performer vos ventes au téléphone.....	72
Préserver nos portefeuilles conquérir nouveaux contrats - RS.....	58	Prospection commerciale téléphone nouveaux AC.....	73
Valoriser les UC dans la vente épargne.....	59	Optimiser gestion commerciale et prospects.....	74
Appels sortants : développer la relation commerciale.....	60	Relation client : l'accueil en agence conseil.....	75
Proposer les solutions PRO BTP lors d'un entretien retraite.....	61	Connaître les dispositifs Epargne SAL pour mieux les vendre.....	76
Développer une relation partenariat pérenne avec les EC.....	62	Vendre mieux et plus, aux bénéfices du client.....	77
Booster ses ventes vacances.....	63	Bilan parcours CA DD.....	78
Qualification de prospects.....	64	Performer ses entretiens commerciaux épargne.....	79
Vente Vacances par téléphone.....	65	Reprendre des parts de marché Entreprise à nos concurrents.....	80
Relation client : prise de RDV et vente par téléphone.....	66	Fidéliser notre portefeuille Entreprise.....	81
Relation client : organisation pro active.....	67		

Communication - Relation adhérent - Info

Augmenter l'impact des présentations visuelles.....	82	Service + : l'écoute relationnelle Managers.....	93
Rédiger des synthèses et des reportings de qualité.....	83	Service + : l'écoute relationnelle nouveaux entrants.....	94
Les fondamentaux de l'orthographe et de la grammaire.....	84	Service + : accompagnement individuel au téléphone.....	95
Prendre la parole en public.....	85	Service + : supervision des RS au téléphone.....	96
Service + : l'écoute relationnelle gestionnaires.....	86	Service + : Accompagnement du RS.....	97
Service + : atelier analyse de la pratique téléphone RS.....	87	Service + : Accompagner évolut° de ses managers-Chef de Dép.....	98
Service + : l'écoute relationnelle télévendeurs.....	88	Service + : Soutien Managers.....	99
Service + : atelier RS - les fondamentaux de la posture.....	89	Etre acteur de la relation client.....	100
Service + : pilotage par le RA.....	90	Service + : Accompagnement ciblé.....	101
La posture professionnelle dans l'écrit.....	91	Service + : Atelier Vérification de la Bonne Compréhension.....	102
Service + : posture professionnelle dans l'écrit Managers.....	92	Service+ : Ouverture/rebond-Atelier devt compétences Manager.....	103

Service + : Animer mon équipe au quotidien.....	104	Réconcilier PRO BTP et les adhérents insatisfaits.....	106
Service + : Appui à distance.....	105	Communiquer avec efficacité et confort.....	107

Développement Personnel

MBTI : se connaître / connaître les autres.....	108	Optimiser la relation assistante/directeur.....	115
Développer son intelligence émotionnelle.....	109	Organiser ses idées pour être plus efficace : Mind Mapping.....	116
Bien vivre le changement.....	110	Coaching distanciel.....	117
Préparer sa retraite.....	111	Agir plus efficacement en réduisant son niveau de stress.....	118
Anticiper et gérer ses émotions en situation difficile.....	112	Méthode des couleurs dans la vente.....	119
Le bien être au travail.....	113	Faire face à l'agressivité et aux incivilités client.....	120
Développer le travail en équipe.....	114	Savoir transmettre des connaissances.....	121

Entreprises

FIM Protection Familiale des Artisans : ENTREPRISES.....	122	FPM Adhésions entreprises.....	129
FIM Gestion des engagements.....	123	Dématisation des échanges et déclarations.....	130
FIM Gestionnaire adhésions / affiliations.....	124	FPM Formation Continue.....	131
FIM Cotisations.....	125	FPM SAS Fiabilisation.....	132
Connaître les écrans CARE (version Entreprise).....	126	La généralisation de la DSN et ses impacts.....	133
Connaître les écrans CARE (version particulier).....	127	Renforcer les compétences opérationnelles gestionnaires entr.....	134
FPM Traitement du pré-contentieux.....	128		

Environnement Interne Externe

Connaissance de l'entreprise du BTP.....	135	Accueil PRO BTP.....	141
Culture assurantielle : le marché de l'assurance.....	136	Connaissance des activités DPMT.....	142
Environnement social et juridique de l'ent et de l'artisan.....	137	Connaissance de PROBTP.....	143
Accueil nouveaux entrants BTP RMS.....	138	Connaissance d'une Direction Régionale.....	144
Connaissance d'un Centre de Gestion.....	139	Accueil PRO BTP pour les CDD.....	145
Formation générale PRO BTP Nouveaux Entrants.....	140	Les enjeux de la santé.....	146

Epargne

Culture financière devoir de conseil réseau PART initiation.....	147	Maîtriser environnement fiscal et patrimonial assurance-vie.....	150
Culture financière devoir de conseil réseau ENT initiation.....	148	Découverte de l'épargne salariale.....	151
FPM Epargne.....	149	Activation flux épargne et transferts entrants.....	152

Finance Trésorerie

Comptabilité fiscalité épargne salariale retraite collective.....	153	Lutte contre blanchiment et financement du terrorisme-métier.....	158
AMF démarchage bancaire.....	154	Lutter contre la fraude avec l'outil LBFA.....	159
AMF instruments financiers.....	155	AMF Modules 1-2-3-4.....	160
AMF examen final.....	156	AMF MODULES 10-11-12 + Examens blancs.....	161
Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.....	157	LBFA Lutte contre la fraude aux prestations.....	162

Informatique

LOGOS module achats commandes perfectionnement.....	163	LOGOS facturation règlements initiation.....	167
LOGOS module facturation règlements perfectionnement.....	164	LOGOS module de comptabilité initiation.....	168
LOGOS module de comptabilité perfectionnement.....	165	Parcours de sensibilisation à la Sécurité de l'Information.....	169
LOGOS achats commandes initiation.....	166		

Management

Formation de formateur.....	170	Optimiser ses pratiques managériales.....	177
Réussir intégrat° personne handicapée au sein de son équipe.....	171	Renforcer son management de proximité.....	178
Conduite de projets DPMT.....	172	Conduire le changement.....	179
Mener ses projets avec confort et efficacité.....	173	Manager en transversal.....	180
Fondamentaux du management de projet et du processus DPMT.....	174	Animer des réunions productives.....	181
Les fonctions du Responsable de Service.....	175	Management transverse:Mieux communiquer être plus performant.....	182
NX RD Accompagner montée compétences de vos collaborateurs.....	176	Manager son temps et son organisation.....	183
		Entretien annuel de progrès.....	184

Micro Informatique

Connaissance site internet Particuliers.....	185	DATA VISU SPOTFIRE BUSINESS AUTHOR.....	187
Connaissance site internet entreprises.....	186	DWH EDD Référentiel.....	188

DWH EDD Frais Médicaux.....	189	WORD : création et optimisation d'un modèle de document.....	212
DWH EDD Prévoyance.....	190	POWERPOINT : finaliser une présentation.....	213
DWH EDD Adhésion.....	191	POWERPOINT : les masques et modèles.....	214
DWH EDD Comptabilité Individuelle.....	192	POWERPOINT : le diaporama et les outils du conférencier.....	215
DWH EDD Comptabilité Collective.....	193	POWERPOINT : l'impact des présentations.....	216
DWH EDD Action Sociale.....	194	OPEN OFFICE CALC : initiation.....	217
DWH EDD Contentieux.....	195	OPEN OFFICE CALC : perfectionnement.....	218
DWH EDD Epargne Individuelle.....	196	OPEN OFFICE WRITER : initiation.....	219
Les bases documentaires LOTUS.....	197	OPEN OFFICE CALC : les outils et les fonctions particuliers.....	220
EXCEL : initiation.....	198	OPEN OFFICE CALC : les tableaux de synthèse.....	221
EXCEL : perfectionnement.....	199	OPEN OFFICE CALC : les fonctions conditionnelles.....	222
WORD : initiation.....	200	OPEN OFFICE CALC : les fonctions de recherche.....	223
WORD : perfectionnement.....	201	OPEN OFFICE CALC : extraire les données d'une liste.....	224
POWER POINT.....	202	OPEN OFFICE CALC : les tableaux croisés dynamiques.....	225
EXCEL : les tableaux de synthèse.....	203	OPEN OFFICE WRITER : les fonctions évoluées du publipostage.....	226
EXCEL : les fonctions conditionnelles.....	204	OPEN OFFICE WRITER : optimisation d'un modèle de document.....	227
EXCEL : les fonctions de recherche.....	205	OPEN OFFICE WRITER : création de formulaires.....	228
EXCEL : filtrer et extraire les données d'une liste.....	206	OPEN OFFICE WRITER : utilisation d'illustrations.....	229
EXCEL : les tableaux croisés dynamiques.....	207	OPEN OFFICE WRITER : présentations particulières de texte.....	230
WORD : mise en forme d'un document long.....	208	OPEN OFFICE WRITER : le mode révision.....	231
WORD : structuration d'un document long.....	209	WINDOWS / LOTUS / Intranet : initiation.....	232
WORD : mise en oeuvre d'un publipostage simple.....	210	LOTUS / Intranet : perfectionnement.....	233
WORD : fonctions évoluées du publipostage.....	211		

Organisation et Techniques Administrativ

Organiser son temps et son travail.....	234
---	-----

Préstations particuliers

FIM GAT - IJ + 90 jours.....	235	FIM Protection Familiale des Artisans : PARTICULIERS.....	240
FIM PROTEC.....	236	FIM Frais Médicaux Téléphone.....	241
FIM Epargne et devoir de conseil.....	237	FIM Frais Médicaux Adhésions.....	242
FIM Prévoyance - invalidité / décès / rentes décès.....	238	Ecrans IJ, DAT.....	243
FIM Obsèques Dépendance.....	239	Connaître les écrans DUCS.....	244

Prévoyance

Relation client : la prévoyance individuelle.....	245	FPM ADI, Cotisations.....	248
Interlocution client : la prévoyance collective.....	246	L'offre santé individuelle CP CPI.....	249
FPM Créances et Soldes Débiteurs et Créditeurs.....	247		

Prévention

Maîtrise des risques.....	250
---------------------------	-----

Retraite

FIM Retraite.....	251	Interlocution client : l'information aux actifs.....	253
Interlocution client : la retraite.....	252	EIR : informations et conseils.....	254

Ressources Humaines

Créer une demande individuelle et/ou un stage sous HR ACCES.....	255	Réussir ses recrutements.....	256
--	-----	-------------------------------	-----

Sécurité - Hygiène - Prévention

Nutrition - Santé.....	257	Capital santé : j'agis contre les TMS.....	259
Sécurité au volant : 15 mesures pour compenser mes limites.....	258		

Vacances

Connaissance offre vacances CP CPI PNE.....	260
Découvrir mieux vendre destinations vacances.....	261
Mieux maîtriser l'offre vacances pour mieux la vendre CP/CPI.....	262

Prise en charge de la personne âgée

Objectifs

Etre en capacité de prendre en charge des personnes âgées en long séjour ou en EHPAD et développer une réflexion sur la maltraitance en institution.

- S'interroger sur les déviations, les différentes formes, les causes de la maltraitance : Identifier les situations et les comportements susceptibles d'induire la maltraitance et le vécu individuel des situations.
- Réfléchir aux conflits de valeurs, aux contraintes organisationnelles, aux droits et aux devoirs professionnels.
- Mettre en ?uvre une politique de prévention.
- S'approprier le concept de « bientraitance » dans le soin en parallèle du « prendre Soin » et en tirer profit dans sa pratique quotidienne.

Pré-requis

Aucun

Programme

Jour 1 : Concept de maltraitance

- Analyser sa pratique quotidienne.

La démarche Mobiquat - Présentation des référentiels.

Réflexion individuelle : « qu'est-ce que c'est : maltraiter, pour vous ? » puis synthèse collective des définitions, demande d'argumentation?

- Intégrer le concept de vulnérabilité

La notion de vulnérabilité. Définition.

Influence dans la prise en charge de la personne (notions de pouvoir soignant, estime de soi, estime des autres, humiliations, perte de confiance, atteinte à la dignité?).

- S'approprier le concept de maltraitance

Les représentations de la maltraitance

Historique, Statistiques, Définitions maltraitance.

Les différents types de maltraitance - Les facteurs de maltraitance.

Les mesures préventives- Lutte contre l'épuisement professionnel.

- Connaître le cadre réglementaire

S'interroger sur sa conception du soin, son éthique professionnelle, ses valeurs, ses droits et ses devoirs

Aspects juridiques

Le cadre juridique, l'application de la loi selon les différentes situations de maltraitance.

L'obligation de signalement

La responsabilité civile : l'obligation de porter assistance à une personne en danger,

Les sanctions pénales en cas de non-respect de cette obligation,

Outils, fiches de signalement et procédure,

Les conduites à tenir en cas de maltraitance.

Le positionnement devant « la dénonciation » d'un acte de maltraitance.

Jour 2 : La Bientraitance et « Prendre Soin » dans sa pratique professionnelle

- Développer le concept de Bientraitance ?

Définitions et concepts de la Bientraitance : Bienfaisance, Respect, Dignité, Bien être, Sollicitude, Reconnaissance?

Information, liberté et consentement de la personne (Contention- Refus alimentaire- PEC Douleur?).

L'éthique et valeurs professionnelles.

L'écoute et la communication / l'assertivité.

- S'approprier le concept du « Prendre Soin »

Le concept du « prendre soin » corollaire à la bientraitance

Les besoins de la personne dans une approche globale.

La philosophie du « Prendre soin » selon W.Hesbeen,

La responsabilité et l'engagement personnel et collectif.

Développement des pratiques de bientraitance

Les leviers du développement de la bientraitance.

L'environnement, Les moyens matériels, L'organisation du travail. Le travail en équipe.

PROFIL

Personnel soignant

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS

Durée : 2 jours

Code stage : 1ASMACC01

La dépression chez les personnes âgées

Objectifs

Repérer, évaluer, identifier les risques suicidaires et prendre soins.

Pré-requis

Aucun

Programme

Comprendre la dépression et le risque suicidaire des personnes âgées
Savoir repérer et évaluer les troubles de l'humeur de la personne âgée.
Le repérage de la dépression chez la personne âgée : quand penser à la dépression de la personne âgée
Les facteurs de risque ou de situations à risque.
Les signes d'alerte d'apparition récente.
Comment évaluer l'humeur de la personne '
La Mini GDS,
Les autres outils d'évaluation : inventaire apathie et dépression du NPI-ES, le MMS, l'échelle de dépression de Cornell.
Les risques somatiques et fonctionnels associés à la dépression.
La transmission écrite des observations.
Savoir identifier les risques somatiques associés à la dépression chez la personne âgée.
Les risques somatiques et fonctionnels associés à la dépression :
La dénutrition,
La perte d'autonomie.
Savoir transmettre des observations pertinentes, soutenues par le raisonnement clinique.
La transmission écrite des observations :
Les cibles prévalentes,
Les données cliniques, les actions à mettre en 'uvre au regard de ces données,
L'évaluation des actions et les résultats pour le patient.
Accompagner l'expression de situations difficiles vécues.
Le vécu des soignants face au suicide accompli.
La notion de culpabilité et sentiment d'injustice.
L'implication personnelle et la juste distance.
La parole pour canaliser l'angoisse.
Les ressources à disposition.
Savoir repérer et évaluer le risque suicidaire.
Connaître les traitements médicamenteux et non médicamenteux de la prise en soin des personnes âgées atteintes de dépression.
L'évaluation du risque suicidaire :
Quand et comment faut-il l'évaluer '
La plainte suicidaire,
L'évaluation de l'urgence et de la dangerosité.
La prise en charge globale de la dépression :

Les mesures non pharmacologiques systématiques : accompagnement psychologique, soutien familial et social,
Les traitements médicamenteux,
L'évaluation régulière de l'état de la personne,
L'hospitalisation.
Le rôle des intervenants du domicile dans la prise en soins de la personne atteinte de dépression :
L'alliance thérapeutique : la confiance,
L'observance du traitement médicamenteux,
La surveillance de l'état de son humeur (amélioration ou non),
Le repérage et le signalement d'éventuels signes d'un risque suicidaire durant le traitement,
Le repérage d'éventuels effets secondaires du traitement,
La surveillance de l'état nutritionnel de la personne,
La participation du soignant au soutien psychologique.

Développer son rôle dans la prise en soin de la personne âgée atteinte de dépression.
L'aide à la personne à réaliser son projet de vie et donc à favoriser sa qualité de vie.
L'accompagnement de qualité, le bien-être de la personne, physique, psychique, moral.
La limitation de certains facteurs de risque de dépression, ceux sur lesquels il est possible d'agir :
La solitude,
La perte d'autonomie,
Les maladies chroniques (la douleur par exemple),
La crise du vieillissement.
Elaborer un plan d'axes de développement dans les pratiques.
Identification des actions à mettre en oeuvre pour développer le repérage et améliorer la prise en charge de la dépression de la personne âgée à domicile :
Les outils de repérage,
La transmission des observations,
La participation des soignants dans la prise en charge globale de la dépression.

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASMACC02

Sensibilisation dépression chez les personnes âgées

Objectifs

Comprendre la dépression et le risque suicidaire des personnes âgées

Pré-requis

Aucun

Programme

La dépression
L'humeur dépressive
L'état mélancolique : le ralentissement psychomoteur et le discours mélancolique
Comment soulager la souffrance : les traitements et la prise en charge
Connaître les traitements médicamenteux et non médicamenteux de la prise en soin des personnes âgées atteintes de dépression.
La crise suicidaire :
comment l'identifier ?
Comment évaluer le risque et l'urgence ?
Comment la traiter ?
Analyse réflexive des pratiques à partir de situations types, ou emblématiques:
travail de groupe pour identifier les risques somatiques associés à la dépression chez la personne âgée:
La dénutrition,
La perte d'autonomie.
Plan d'action collectif / des situations problèmes dans la structure et le rôle des soignants.

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS
Durée : 1 jour
Code stage : 1ASMACC03

Risque suicidaire chez la personne accueillie

Objectifs

- Définir ce qu'est le suicide
- Être capable de détecter les signes chez les personnes accueillies dans l'établissement
- Connaître et utiliser les grilles d'évaluation de risques suicidaires
- Déterminer le rôle de l'équipe dans la prévention
- Déterminer les conduites à tenir

Pré-requis

Aucun

Programme

- Clarifier certains concepts relatifs à la crise suicidaire
- Identifier les facteurs de risque suicidaire pour mieux comprendre le risque
- Repérer les signes pouvant évoquer l'état de crise
- Identifier les personnes "à risque"
- Identifier les principes généraux de la prise en charge
- Mettre en place des outils de prévention et d'écoute du patient "à risque"

PROFIL

Tout personnel soignant

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : FORMAVENIR
Durée : 1 jour
Code stage : 1ASMACC04

La maladie d'Alzheimer

Objectifs

Connaître et prendre soins des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de pathologies apparentées
Prendre en charge les troubles démentiels
Apporter l'aide la plus efficace sur le plan relationnel

Pré-requis

Aucun

Programme

Acquérir et/ou clarifier les connaissances sur la maladie d'Alzheimer et pathologies apparentées.
Les représentations de la maladie d'Alzheimer.
Travail en sous-groupes sur les représentations de la maladie d'Alzheimer,
Partage et mise en commun.
Les démences définition et classification
La maladie d'Alzheimer
Connaître et comprendre les troubles associés ; différencier les troubles du comportement.
Les troubles cognitifs de la maladie et leur prise en charge
Les troubles psycho comportementaux associés à la maladie : définition, causes, fréquence et manifestations
Dépression, anxiété, apathie instabilité de l'humeur,
Hallucinations, délires.
Comportement moteur aberrant,
Agitation, agressivité,
Troubles du sommeil, troubles de l'alimentation.
La prévention et la gestion des troubles psycho comportementaux :
Comprendre pour adapter son comportement : l'agitation, l'agressivité,
Les comportements de déambulation,
Le refus de soins.
Rechercher la cause
Diminuer les situations angoissantes
Prévenir les troubles du comportement par l'analyse
Les traitements médicamenteux, leur surveillance ; Point sur l'avancée de la recherche.
Les traitements non médicamenteux
La constance et la régularité dans les actions mise en place,
Les thérapies non médicamenteuses
Les activités créatives : confection d'un repas, ou atelier d'expression artistique,
Les activités physiques et conviviales
Les contacts avec des animaux domestiques,
Les ateliers de réminiscence, le Sn'zelen.

Reconnaitre et utiliser les ressources de la personne âgée au-delà des déficits

L'approche des soins et les implications pour l'équipe
Les observations, le recueil de données
L'adaptation des actions en fonction des observations
Le projet de vie et de soins personnalisé
Développer les comportements adaptés à chaque personne soignée.
Adopter son mode de relation et d'accompagnement aux besoins de la personne âgée et de sa famille.
Se situer dans une relation d'aide professionnelle
Les soignants et la démence
La reconnaissance de ses propres difficultés, et ses limites
La gestion des phénomènes d'agressivité
La reconnaissance des émotions de l'autre : l'écoute, l'empathie, la valorisation.
Améliorer ses modes de communication
La communication avec une personne âgée souffrant de démence
L'orientation vers la réalité : quand et comment l'utiliser
Les bases de la validation affective (Naomi Feil).
Les différents stades de la mal-orientation selon N.Feil ; leur caractéristiques physiques et psychologiques ; les techniques de communication à utiliser à chaque stade.

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASMACC05

Maladie Alzheimer et troubles apparentés

Objectifs

Identifier et comprendre les différents symptômes de la maladie d'Alzheimer
Accompagner la personne âgée au quotidien de manière individuelle : entrer en relation, faire face à la déambulation, à l'animation, à l'aménagement quotidien du temps
Construire des activités simples, redonner du plaisir au résident en sollicitant ses capacités restantes, relation de soutien équipe/famille
Savoir répondre et adapter son intervention en fonction des situations rencontrées

Pré-requis

Aucun

Programme

La maladie d'Alzheimer et troubles apparentés (rappels)
Connaître les principales manifestations des troubles du comportement
Analyse des attitudes des soignants face aux troubles comportementaux
Analyse des différents contextes de soins aux patients : Les conditions environnementales favorisant un état d'agitation, de violence, d'agressivité
Dédiction des attitudes aidantes pour les patients et soignants
L'accompagnement lors des différents moments de la journée supports de la relation : en veillant à l'orientation dans le temps et dans l'espace et à la prise en compte de la vie affective
Développer des aptitudes relationnelles aidantes
Personnaliser la prise en charge aux différentes étapes de la maladie en équipe pluridisciplinaire
- Le travail d'équipe : cohérence et complémentarité
- Le travail du réseau pluridisciplinaire
L'importance fondamentale du travail avec la famille/L'aidant
Plan d'action d'amélioration

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : FORMAVENIR
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASMACC06

Soins de confort en soins palliatifs et fin de vie

Objectifs

Identifier les besoins de la personne en fin de vie et de ses proches
Prévenir, évaluer et participer au soulagement de la douleur et des autres symptômes d'inconfort des personnes en fin de vie

Pré-requis

Aucun

Programme

Les soins palliatifs
La politique de santé actuelle en matière de soins palliatifs et d'accompagnement en fin de vie ; les textes de références
Le droit des patients en fin de vie : la loi Léonetti.
Les concepts : acharnement, obstination thérapeutique déraisonnable, euthanasie, arrêt thérapeutique
La prise en compte et la prise en charge de la surcharge émotionnelle vécue par les patients et leur entourage.
La personne malade en fin de vie est touchée sur les plans physique, psychologique, social et spirituel.
Les besoins du mourant selon la pyramide de Maslow.
Le phénomène douloureux
La prise en charge des autres symptômes d'inconfort des personnes en fin de vie
La prise en charge globale adaptée au malade et à sa famille
Élaboration du projet de soins
Les soins corporels et de confort
L'éprouvé psychologique : notion de perte / notion de deuil.
La souffrance morale et spirituelle.
Les besoins du mourant (en fonction de sa situation, de sa culture... essentiellement besoin de sécurité et, d'une certaine façon, de réalisation de soi).
Les étapes du mourir (Elisabeth Kübler-Ross)
La relation de soins et la relation d'aide
La souffrance de la famille : culpabilité, révolte, impuissance, angoisse de mort, incompréhension, ressentiments du passé.
La prise de conscience de la fin de vie. Le deuil et le deuil anticipé.
La demande d'euthanasie de la famille, la souffrance de la phase agonique.
Les non-dits dans la relation patient-famille.
Les conséquences de la maladie létale sur les membres de la famille.
Le comportement des familles : la famille « trop » absente, la famille « trop » présente, l'escalade de surprotection.
Rappel des complémentarités, rôles et compétences de chacun dans l'établissement : AS, IDE, Sociaux-éducatifs, Médecin, Kinésithérapeute, Psychologue, bénévoles, famille, etc.
Les transmissions intra et inter-équipes : transmissions orales et écrites.

Le rôle et la place des bénévoles dans l'accompagnement.
Les lieux de parole.

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASMACC07

Gestion du stress et prévention de l'épuisement

Objectifs

Gérer les situations de stress pour mieux vivre sa vie professionnelle.

Pré-requis

Aucun

Programme

Identifier et comprendre ce que sont le stress et l'épuisement professionnel à l'hôpital
La notion de stress et autres concepts proches : usure professionnelle, épuisement professionnel, burn-out, risques psychosociaux, fatigue compassionnelle
Les manifestations, causes, mécanismes et conséquences de l'anxiété, de l'agressivité, du stress et de l'épuisement professionnel : apports théoriques.
L'identification des situations de stress vécues à l'hôpital et les capacités à y faire face : analyses de situations et jeux de rôles.
Les éléments de son propre stress (exposition, capacité à faire face et manifestations psychosomatiques) : évaluation et tests.
Développer des ressources personnelles face au stress (ateliers d'analyse de situations et expérimentation de techniques)
Le recadrage des situations par une compréhension de l'autre et une verbalisation : l'art de savoir dire, et demander les choses et de savoir négocier dans les relations avec les patients, leur famille, ainsi qu'avec les collègues, les partenaires et la hiérarchie.
Les stratégies et moyens de dérivations du stress : gestion des émotions, sport, techniques de dérivations du stress, recherche d'un équilibre entre vie privée et vie professionnelle.
L'expérimentation de techniques psychocorporelles et cognitives de dérivation du stress : relaxation, cohérence cardiaque, méditation pleine conscience.
Engager une solidarité au sein de l'équipe pour gérer les patients difficiles
La coopération dans les situations de stress avec une reconnaissance des difficultés et une entraide.
La construction d'un processus relationnel ouvert, assertif et structurant avec les familles.
L'élaboration collective, dans des situations (ou avec des patients) difficiles et la recherche d'attitudes adaptées.
Le soutien des nouveaux professionnels face aux rapports souvent violents entre maladie, patient, famille, professionnels et pratique de soin.

PROFIL

Personnel soignant

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS

Durée : 2 jours

Code stage : 1ASMACC09

Animation sociale

Objectifs

Définir et sélectionner les techniques et méthodes afin de mener une activité la plus adaptée au besoin de la personne ;
Définir et sélectionner les techniques et méthodes afin de stimuler les facultés intellectuelles et motrices en respectant le potentiel de la personne ;
Déterminer des critères d'évaluation quantifiables afin d'évaluer les activités mises en place.

Pré-requis

Aucun

Programme

Les enjeux, l'adaptation et la diversification des activités
Détermination des besoins d'activités d'une personne âgée, souffrant de démences, et/ou présentant des troubles du comportement
Les effets du vieillissement physiologiques et pathologiques.
Analyse de l'existant pour s'engager dans le renouveau et la diversification des activités au sein de chacun des établissements représentés
Trouver de nouvelles idées d'activités. Savoir renouveler les activités existantes en les exploitant différemment.
Expérimentation et démonstration d'activités adaptées s'adressant aux résidents présentant des troubles cognitifs
Identifier les axes de proposition et/ou de diversification.
Savoir construire un projet d'activités.
Valoriser l'implication et le rôle des soignants dans les activités d'animation en EHPAD et autres services gériatriques
Savoir proposer et adapter l'activité aux personnes concernées.
Elaborer et rédiger un projet d'activités.
Savoir « vendre » son projet, argumenter ses choix, entendre et s'adapter aux critiques.
Faire un bilan intermédiaire et prévoir un plan d'actions.

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASMANI01

Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (PRAP)

Objectifs

Connaître les risques de son métier afin de repérer dans son travail les situations susceptibles soit de nuire à sa santé, soit d'entraîner des efforts excessifs ou inutiles.

Observer et analyser sa situation de travail en s'appuyant sur la connaissance du fonctionnement du corps humain, identifier les différentes atteintes à la santé encourues.

Maîtriser le risque :

- en proposant à son encadrement de proximité toute idée d'améliorations techniques ou organisationnelles,
- en économisant les efforts par l'organisation et la simplification des manutentions manuelles et par l'utilisation de techniques gestuelles appropriées pour les manutentions des personnes à mobilité réduite.

Programme

Cerner le dispositif PRAP dans sa globalité :

Définition de la prévention,
Présentation des différents acteurs de la prévention,
Le rôle de l'acteur PRAP,
Les enjeux de la prévention.

Identifier la place de l'activité physique dans l'activité professionnelle :

Les notions d'AT (Accident du Travail) et MP (Maladie Professionnelle),
Les notions de danger, de risque et de dommage,
Les préjudices économiques et humains pour l'ensemble de la structure.

Comprendre le corps humain et les risques d'atteinte à la santé :

Les notions de base d'anatomie/physiologie,
Les atteintes de l'appareil locomoteur et ses conséquences,
Les facteurs de risques aggravants.

Analyser sa propre situation de travail et dégager des pistes de solution :

La notion de situation de travail,
Description des sollicitations du corps dans son activité,
Les déterminants de cette activité,
L'élaboration et la communication des pistes de solution.

Mise en situation des principes de sécurité physique et d'économie d'effort :

Intégrer les principes de sécurité physique et d'économie d'effort,
Appliquer ces principes à la manutention manuelle des personnes à mobilité réduite avec matériel de transfert.

Pré-requis

Aucun

PROFIL

Tous les salariés, opérateurs et agents des secteurs sanitaire et social, établissements de santé, structures d'aides et de soins à la personne, maisons de retraite, structures d'accueil de la petite enfance.

Cette formation s'adresse principalement aux salariés qui ont dans leur activité une part importante d'activité ou de travail physique : manutention manuelle, port de charges, travaux

ou gestes répétitifs, postures de travail prolongées, utilisation d'engins ou d'outils exposant à des chocs ou des vibrations ? Ce qui peut nuire à leur santé (lombalgies, affections ou lésions articulaires?) ou entraîner des efforts inutiles ou excessifs.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : ASSOCIATION FORMAT
Durée : 4 jours
Code stage : 1ASMANU02

Maintenir et actualiser ses compétences d'acteur PRAP

Objectifs

Maintenir et Actualiser ses compétences d'acteur PRAP 2S.

Pré-requis

Les participants doivent être titulaires du certificat d'acteur PRAP 2S. (copie de l'attestation de formation demandée lors de l'inscription).

Programme

L'actualisation des connaissances en termes de prévention des risques liés à l'activité physique (aspects réglementaires et techniques).

L'adaptation à l'évolution des situations de travail.

L'évolution des techniques de manutentions des personnes à mobilité réduite.

PROFIL

Tous les salariés, opérateurs et agents des secteurs sanitaire et social, établissements de santé, structures d'aides et de soins à la personne, maisons de retraite, structures d'accueil de la petite enfance ayant suivi une formation PRAP Sanitaire et Social (2S).

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : ASSOCIATION FORMAT
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASMANU03

La bientraitance

Objectifs

- Etre en capacité de prendre en charge des personnes âgées en long séjour ou en EHPAD et développer une réflexion sur la maltraitance en institution.
- S'interroger sur les déviances, les différentes formes, les causes de la maltraitance : Identifier les situations et les comportements susceptibles d'induire la maltraitance et le vécu individuel des situations.
- Réfléchir aux conflits de valeurs, aux contraintes organisationnelles, aux droits et aux devoirs professionnels.
- Mettre en œuvre une politique de prévention.
- S'approprier le concept de « bientraitance » dans le soin en parallèle du « prendre Soin » et en tirer profit dans sa pratique quotidienne.
- S'approprier le concept de « bientraitance » dans le soin en parallèle du « prendre Soin » et en tirer profit dans sa pratique quotidienne.

Pré-requis

Aucun

Programme

Jour 1 : Concept de maltraitance

- Analyser sa pratique quotidienne.

La démarche Mobiquat - Présentation des référentiels.

Réflexion individuelle : « qu'est-ce que c'est : maltraiter, pour vous ? » puis synthèse collective des définitions, demande d'argumentation?

- Intégrer le concept de vulnérabilité

La notion de vulnérabilité. Définition.

Influence dans la prise en charge de la personne (notions de pouvoir soignant, estime de soi, estime des autres, humiliations, perte de confiance, atteinte à la dignité?).

- S'approprier le concept de maltraitance

Les représentations de la maltraitance

Historique, Statistiques, Définitions maltraitance.

Les différents types de maltraitance - Les facteurs de maltraitance.

Les mesures préventives- Lutte contre l'épuisement professionnel.

- Connaître le cadre réglementaire

S'interroger sur sa conception du soin, son éthique professionnelle, ses valeurs, ses droits et ses devoirs

Aspects juridiques

Le cadre juridique, l'application de la loi selon les différentes situations de maltraitance.

L'obligation de signalement

La responsabilité civile : l'obligation de porter assistance à une personne en danger,

Les sanctions pénales en cas de non-respect de cette obligation,

Outils, fiches de signalement et procédure,

Les conduites à tenir en cas de maltraitance.

Le positionnement devant « la dénonciation » d'un acte de maltraitance.

Jour 2 : La Bientraitance et « Prendre Soin » dans sa pratique professionnelle

- Développer le concept de Bientraitance ?

Définitions et concepts de la Bientraitance : Bienfaisance, Respect, Dignité, Bien être, Sollicitude, Reconnaissance?

Information, liberté et consentement de la personne (Contention- Refus alimentaire- PEC Douleur?).

L'éthique et valeurs professionnelles.

L'écoute et la communication / l'assertivité.

- S'approprier le concept du « Prendre Soin »

Le concept du « prendre soin » corollaire à la bientraitance

Les besoins de la personne dans une approche globale.

La philosophie du « Prendre soin » selon W.Hesbeen,

La responsabilité et l'engagement personnel et collectif.

Développement des pratiques de bientraitance

Les leviers du développement de la bientraitance.

L'environnement, Les moyens matériels, L'organisation du travail. Le travail en équipe.

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS

Durée : 2 jours

Code stage : 1ASMBIE01

Déploiement d'une culture dynamique de bientraitance

Objectifs

Définir les notions de bientraitance, maltraitance et bienveillance
Identifier les situations à risque
Décliner en actions concrètes les chartes du patient et de la personne accueillie dans un souci de bientraitance
Proposer des pistes d'amélioration à partir des actes quotidiens : le temps du repas, la toilette, les temps d'animation.
Encourager et/ou impulser une réflexion bénéfice / risque en équipe

Pré-requis

Aucun

Programme

Cadres réglementaires, guides de bonnes pratiques
Clarification des différents concepts et différentes formes de maltraitance
Caractéristiques de la relation maltraitante et dispositifs juridiques existants
Identification des situations à risques en 4 sous-groupes : environnement, pratiques soignantes quotidiennes, organisation des soins, comportements et attitudes
Situer le rôle des soignants dans le respect des droits et le maintien de l'autonomie
Mettre en place un plan de bientraitance : prérequis
Plan d'action de prévention et de garantie des droits et du maintien de l'autonomie

PROFIL

Tout personnel

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : FORMAVENIR
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASMBIE02

Prise en charge de la douleur de la personne âgée

Objectifs

Savoir repérer, évaluer et traiter la douleur de la personne âgée.

Pré-requis

Aucun

Programme

Connaître les spécificités gériatriques de la prise en charge de la douleur
Savoir reconnaître la douleur dans un contexte de troubles cognitifs
les outils d'évaluation de la douleur
La traçabilité dans le dossier de soins.
Les recommandations de bonnes pratiques : ANAES, SFGG, SFETD, DGS
analyse réflexive à partir de situations apportées par les stagiaires ;
comparaison aux bonnes pratiques
Renforcement des connaissances
Rappels sur les modalités d'utilisation, des outils d'évaluation
Plan d'action d'amélioration individuel et/ou collectif

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASMDOU01

Prise en charge de la douleur

Objectifs

Connaître les différentes sources de douleur physique et morale
Connaître les différentes manifestations de la douleur
Identifier le rôle de chacun dans la prise en charge et le traitement de la douleur
Connaître et savoir utiliser les outils existants d'évaluation
Proposer des actions non médicamenteuses à mettre en place
Signaler les manifestations aux personnes compétentes (transmissions orales et/ou écrites)

Pré-requis

Aucun

Programme

Identifier les différents aspects de la douleur (définitions, aspects / interprétations, douleur physique et douleur morale, base de neurophysiologie)
L'évaluation de la douleur (outils, échelles, et modalités de l'évaluation)
Le traitement médicamenteux et les effets secondaires
Déterminer la prise en charge la plus adaptée à la douleur (personne handicapée, personne âgée)
Situer et connaître son rôle dans la prise en charge de la douleur et dans l'équipe
Améliorer sa pratique soignante dans la prise en charge non médicamenteuse de la douleur (relation d'aide, soins de nursing et de confort, techniques non médicamenteuses)
Démarche d'équipe, lieux de paroles et transmissions

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : FORMAVENIR
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASMDOU02

La relation avec les familles

Objectifs

Savoir associer avec pertinence la famille à la prise en soin du patient.

Pré-requis

Aucun

Programme

Mesurer les enjeux de la participation des familles dans l'accompagnement des patients
Les représentations associées aux familles et aux pratiques d'accompagnement.
Les différents temps de l'aide thérapeutique.
Les concepts fondamentaux :
la relation triangulaire : soignant/soigné/famille,
la question transférentielle/contre-transférentielle,
la place de la famille pour le patient dans son histoire et sa pathologie,
la notion de projet thérapeutique intégrant la composante « famille ».
L'accompagnement des familles :
le respect et l'accompagnement de la dynamique familiale,
l'autonomie, liberté de choix et respect du patient,
les liens, les informations transmises,
la distance soignant/soigné/famille,
le secret professionnel, la confidentialité, la réserve,
l'alliance thérapeutique : création, pérennité,
l'analyse de la dynamique familiale,
le respect des aménagements défensifs,
la mise en 'uvre d'une dynamique patient/famille/équipe au regard de la trajectoire de soin.
S'approprier l'approche relationnelle de la famille
L'adaptation de la relation d'aide aux différentes phases du parcours du patient et de sa famille (de l'accueil à la sortie).
Les objectifs relationnels spécifiques :
le contenant,
l'évaluation du degré de compréhension de la situation,
les mécanismes de défense mis en place et les besoins relationnels sous-jacents,
les niveaux d'espoir du patient et de sa famille et les éventuelles divergences,
les liens affectifs existants et les échanges.

Contenir les débordements émotionnels et les conflits éventuels
Les savoir-être accompagnants :
le cheminement du soignant,
la présence : regard, toucher, voix, rythme et tonus.
Le savoir-faire d'accompagnement :

l'accompagnement et/ou l'éducation des proches pour qu'ils retrouvent leur rôle d'aidants naturels,
l'identification des difficultés et des besoins des proches face à l'approche de la maladie, de la souffrance, des troubles identitaires, du rapport au réel...

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASMFAM01

Travailler avec les familles des résidents

Objectifs

Adopter une attitude aidante auprès des familles tout en restant dans le champ professionnel
Respecter le secret professionnel
Utiliser les différentes techniques de communication adaptées pour faciliter le dialogue
Gérer les situations émotionnellement difficiles

Pré-requis

Aucun

Programme

Comprendre le vécu des familles et leurs attentes vis-à-vis de l'institution
Les conséquences du processus de vieillissement et des troubles de la vieillesse au sein du système familial
Le cadre légal des échanges avec les parents du résident et avec ses proches
Les outils de communication du soignant
Faire face à la violence verbale de la part des familles

PROFIL

Tout personnel soignant

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : FORMAVENIR
Durée : 1 jour
Code stage : 1ASMFAM02

Le repas : moment privilégié pour le résident et prévention

Objectifs

Savoir dépister, évaluer et prendre en charge le risque nutritionnel.

Pré-requis

Aucun

Programme

Jour 1

Etablir un constat des difficultés liées à la prise en charge des résidents

Etablir une analyse des risques dus au vieillissement :

1. Le vieillissement physiologique (système nerveux, 5 sens, digestif, bucco-dentaire)

2. Le vieillissement pathologique.

Les situations socio -environnementales

Les différents régimes (sans résidus, sans sel, diabétique, hypocalorique, hyper protéiné)

Analyser les conséquences d'une prise en charge insuffisante du moment repas et identifier les moyens de prévention

Les troubles de la dénutrition (Endogène / Exogène)

La déshydratation.

Le refus alimentaire.

Initier une réflexion de fond sur le temps repas

L'art de se nourrir.

Une réponse à notre corps physique et émotionnel.

Entre rituel et acte de civilisation.

Adapter le repas aux facultés résiduelles de la personne

Utiliser du matériel ergonomique et veiller à la bonne installation du résident

Le matériel ergonomique favorisant l'autonomie de la personne.

Positionnements de la personne (protocoles) :

- au lit,
- sur fauteuil roulant,
- sur chaise.

- Main d'uvre
- Méthodes de travail
- Milieu
- Matière Première

Protocoles de dressages de types hôteliers.

Mises en assiettes de types hôteliers (entiers/mixés).

Journée Nationale de l'Alimentation à l'hôpital et en EHPAD.

Développer la sociabilité à travers le temps repas

Gestion du refus alimentaire : les recommandations.

Communiquer avec une personne âgée désorientée

Jour 2

Etre sensibilisé au service hôtelier pour améliorer la convivialité et rendre le repas plus agréable

Stimuler le plaisir de manger

Mettre en place une table soignée et complète avant le service des résidents.

Obtenir une assiette harmonieuse.

Gérer le débarrassage

La pratique du repas en question : qualités de la prestation.

Comment combiner convivialité et restauration (SM) :

- Matériel

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS

Durée : 2 jours

Code stage : 1ASMHOT01

Alimentation et nutrition des personnes âgées

Objectifs

Donner un sens à leur pratique au quotidien
Définir les bases de l'équilibre alimentaire
Connaître les besoins et les apports nutritionnels selon l'évolution du vieillissement et les principales carences et déficiences
Identifier les principales pathologies présentes dans l'établissement et faire le lien avec les régimes associés
Mettre en place et réaliser une prestation adaptée aux personnes âgées

Pré-requis

Aucun

Programme

Enjeux de la prise en charge alimentaire en milieu hospitalier :
La lutte contre la dénutrition : un enjeu de santé publique
Quelle importance de la prestation repas à l'hôpital ?
Situer son rôle en tant qu'acteur de la prise en charge alimentaire auprès des patients et de leur famille, ainsi que vis à vis des autres membres de l'équipe pluridisciplinaire et dans la chaîne "restauration" (instances et recommandations, analyse du circuit, transmissions d'information)
Identifier les besoins de l'organisme, les différents groupes alimentaires et les types de menus
Identifier les besoins physiques et psychologiques spécifiques, comprendre l'influence de certaines pathologies sur l'alimentation, le comportement alimentaire, et les besoins associés
Être capable d'adapter la prestation en matière de nutriments et de textures
Connaître la prise en charge de l'alimentation et de la nutrition dans les services de soins :
Protocoles diététiques pratiques et suivi des consommations alimentaires
Homogénéisation des prescriptions diététiques dans les services de cuisine et de soins
Réalisation d'un tableau de bord nutritionnel
Élaborer un plan d'actions nutritionnel (d'éducation et de communication) permettant d'améliorer la prise en charge alimentaire au sein de son établissement

PROFIL

Personnel soignant (AS/ASH, IDE) associé à des personnels de cuisine.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : FORMAVENIR
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASMHOT02

Geronto psy médecins : troubles psycho comportementaux

Objectifs

Redéfinir les cadres nosologiques des troubles psycho-comportementaux du sujet âgé

Améliorer et harmoniser les pratiques professionnelles liées à la prise en charge des pathologies psycho-comportementales du sujet âgé

Pré-requis

Aucun

Programme

Troubles psychiatriques non démentiels
Etats dépressifs et apparentés : épidémiologie, particularités gériatriques ' prise en charge
Etats délirants, hallucinations : « psychiatriques chroniques », révélation tardive, intrication démentielle ' prise en charge
Etats anxieux : anxiété généralisée, troubles obsessionnels compulsifs, symptômes de conversion ' prise en charge

Troubles démentiels

Troubles cognitivo-comportementaux
- Principales étiologies :
Etats confusionnels
Etiologies toxiques
Pathologies dégénératives : Alzheimer, atteintes extrapyramidales, atteintes frontales
Pathologies vasculaires
- Outils d'évaluation en pratique courante : MMS, 5 mots, horloge, BEC 96, NPI'
- Atteinte cognitive ou démence '

Troubles du comportement
- Démarche diagnostique
- Bilans biologiques et paracliniques
- Bilan social

Médicaments et personnes âgées
Modifications physiologiques liées à l'âge
Principes de précaution et conseils à la prescription en gériatrie

La prise des médicaments : approche de ce qui n'est pas lié à la molécule

Les grands principes thérapeutiques
Anxiété et angoisse : évolution des symptômes, effets secondaires des anxiolytiques, prise en charge non médicamenteuse
Dépression : évolution des symptômes, effets secondaires des

antidépresseurs, prise en charge non médicamenteuse, suicide et gériatrie
Les troubles du comportement en gériatrie : définitions
Délires et hallucinations : les limites thérapeutiques, les différents neuroleptiques et leurs effets secondaires, prise en charge non médicamenteuse
Démences : les différents médicaments spécifiques, prise en charge non médicamenteuse, communication et animation avec les patients souffrant de démence

Cas clinique

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : ASSOCIATION FORMAT
Durée : 1 jour
Code stage : 1ASMED01

Géronto-psychiatrie soignants

Objectifs

Observer, connaître, comprendre afin de gérer au mieux le vieillissement et les diverses pathologies mentales génératrices de troubles

Pré-requis

Aucun

Programme

1ER Jour :

Observer : reconnaître, comprendre, transmettre, suivre l'évolution,
Connaître/comprendre : ce qui est normal, ce qui l'est moins, ce qui ne l'est plus,

Le vieillissement normal

Les pathologies du vieillissement

L'évolution du contexte psychologique

La notion de trouble du comportement

Les diverses pathologies mentales génératrices de troubles (confusions mentales, démences, psychose, névrose, dépression, manie, trouble de l'affectivité, alcoolisme')

Les spécificités des troubles du comportement selon l'affection

Avoir un langage commun pour s'y retrouver dans les troubles du comportement et pour avoir une conduite cohérente en équipe.

2ème jour :

L'observation et le suivi thérapeutique

La prise des médicaments,

La dépression traitée,

Anxiété et angoisse traitées,

Délire, hallucinations, agressivité et turbulence,

Suivi et prise en charge dans le cadre des thérapeutiques non médicamenteuses.

PROFIL

Aides-soignants
Infirmières, kinésithérapeutes, ergothérapeutes,
orthophonistes

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : ASSOCIATION FORMAT
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASMSOI01

Les soins bucco dentaires

Objectifs

Connaître et maîtriser les techniques d'hygiène buccodentaire.

Pré-requis

Aucun

Programme

Développer et acquérir des connaissances sur les effets du vieillissement buccodentaire

La cavité orale : l'anatomie et la physiologie de la dent, les fonctions de l'oralité.

Les effets du vieillissement sur la dent, la muqueuse buccale, la gencive, les mâchoires, les glandes salivaires et les muscles.

L'évolution des fonctions de l'oralité.

Les principales pathologies buccodentaires : infectieuses et des glandes salivaires.

Les lésions de la muqueuse buccale et traumatiques.

Les conséquences des pathologies orales sur les fonctions de l'oralité.

Les maladies buccodentaires et leurs effets sur la santé : risque de dénutrition, maladies cardiaques et respiratoires, complications liées au diabète.

Connaître les techniques nécessaires à la prévention des complications liées à l'hygiène orale

Les responsabilités dans le cadre de la prévention des pathologies orales des personnes fragiles :

le bilan de santé orale d'entrée,

l'implication des personnels soignants dans l'éducation à la santé orale.

Assurer la prise en charge quotidienne de la santé buccodentaire des personnes fragilisées ou en situation de dépendance

Les soins oraux : brossage, soins de bouche, entretien des prothèses amovibles, soins palliatifs.

La mise oeuvre et le suivi d'un projet de soins d'hygiène orale personnalisé.

Le vécu des personnes lors de la réalisation des soins d'hygiène par une tierce personne.

L'adaptation des gestes et des attitudes.

Les protocoles d'hygiène orale

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS

Durée : 2 jours

Code stage : 1ASMSOI02

Prise en charge de la santé bucco-dentaire personne fragile

Objectifs

Prendre conscience des enjeux et spécificités de l'hygiène bucco-dentaire chez les personnes fragilisées ou en situation de dépendance
Mettre en place les moyens préventifs et curatifs adaptés aux pathologies bucco-dentaires
Professionaliser la prise en charge de la santé bucco-dentaire

Pré-requis

Aucun

Programme

L'anatomie et la physiologie de la cavité buccale
Les 4 fonctions de l'oralité
Le vieillissement de la cavité buccale et les répercussions sur la nutrition et les fonctions de l'oralité, les répercussions sur la qualité de vie
Les principales pathologies infectieuses et leurs conséquences sur les fonctions d'oralité et l'état de santé de la personne
La complexité des poly pathologies du sujet âgé
Les maladies chroniques et les conséquences de leurs traitements sur la cavité buccale
Conserver la cavité buccale et prévenir les infections
Analyse des risques et vigilances particulières, évaluation et surveillance
Méthodes et soins de bouche
Rôle et limites professionnelles, travail en équipe, coordination et transmissions

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : FORMAVENIR
Durée : 1 jour
Code stage : 1ASMSOI03

Transmissions ciblées : Perfectionnement

Objectifs

Rendre plus efficace la démarche clinique tracée dans le dossier patient.
 Dégager par écrit les problèmes prioritaires de la personne, en termes de cibles en utilisant le raisonnement clinique infirmier.
 Organiser la transcription des informations et des actions de soins
 Faire le lien entre transmissions ciblées, projets individualisés de soins et projet de vie
 Lier les transmissions écrites et orales.

Pré-requis

Aucun

Programme

En module E-learning (1h)
 les enjeux du dossier patient et des transmissions ciblées
 Les finalités du dossier patient et la responsabilité de chaque professionnel dans sa tenue.
 La méthode des transmissions ciblées, support de la démarche clinique infirmière.
 Les liens entre les transmissions ciblées et le projet de prise en charge et d'accompagnement
 Les principes des transmissions ciblées : complémentarité entre le diagramme et les écrits ciblés centrés sur la personne soignée.
 La transmission orale : les fonctions et les conditions de réussite.
 Le diagramme de soins.
 Les écrits ciblés.
 Les codes de transcription.
 Les macrocibles : définition, types, structure
 1 jour en présentiel
 Analyser les pratiques actuelles des transmissions écrites et identifier des axes d'amélioration
 L'état des lieux des pratiques en matière de transmissions écrites : analyse collective et problèmes rencontrés.
 les cibles prévalences et les données prévalences
 L'identification des axes d'amélioration
 Mobiliser le raisonnement clinique dans les transmissions ciblées : analyser, diagnostiquer, mettre en œuvre et évaluer
 Analyser les pratiques actuelles des transmissions écrites et identifier des axes d'amélioration
 L'état des lieux des pratiques en matière de transmissions écrites : analyse collective et problèmes rencontrés.
 L'identification des axes d'amélioration.

 Mesurer les enjeux du dossier patient et des transmissions ciblées
 Les finalités du dossier patient et la responsabilité de chaque professionnel dans sa tenue.
 La méthode des transmissions ciblées, support de la démarche clinique infirmière.
 Les liens entre les transmissions ciblées et le projet de prise en charge et d'accompagnement
 L'intérêt d'un mode de transcription permettant de rechercher

rapidement l'information.
 L'articulation entre transmissions ciblées et transmissions orales.

S'approprier ou actualiser la méthodologie des transmissions ciblées
 Les principes des transmissions ciblées : complémentarité entre le diagramme et les écrits ciblés centrés sur la personne soignée.
 La transmission orale : les fonctions et les conditions de réussite.
 Le diagramme de soins.
 Les écrits ciblés.
 Les codes de transcription.
 Les macrocibles : définition, types, structure.

Mobiliser le raisonnement clinique dans les transmissions ciblées : analyser, diagnostiquer, mettre en œuvre et évaluer
 Le passage du recueil des données cliniques à l'identification des cibles.
 L'identification des cibles et le plan d'intervention : les décisions d'actions infirmières et l'évaluation des résultats.

Se mettre en situation d'écriture de transmissions ciblées
 L'écriture d'une situation de soins en relève ciblée.
 La correction d'une relève narrative en relève ciblée.
 La correction d'une relève ciblée présentant des critères de non-qualité.

Préparer la mise en œuvre dans la pratique
 La notion de plan d'actions.
 L'élaboration des plans d'actions individuels et collectifs à partir des objectifs validés en équipe : les fiches-actions.
 L'élaboration d'une grille de mesure d'impact

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
 Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS
 Durée : 1 jour
 Code stage : 1ASMSOI04

Le circuit du médicament

Objectifs

Maîtriser le circuit du médicament et des produits pharmaceutiques
Prévenir le risque d'iatrogénie médicamenteuse.
Prévenir les erreurs médicamenteuses

Pré-requis

Aucun

Programme

Évaluer ses connaissances
Remobiliser ses connaissances sur la iatrogénie
Les définitions et les principales causes.
Les situations et les médicaments à risques.
Les interactions médicamenteuses.
Les patients à risques et le cas particulier du sujet âgé.(troubles de la déglutition, troubles cognitifs')

Définir les responsabilités des différents acteurs
Du prescripteur,
De l'infirmier selon les décrets professionnels et sa formation initiale,
De l'aide-soignant dans l'aide à l'administration des médicaments,
Du cadre de santé,
Du pharmacien,
Du préparateur en pharmacie.
Particularités de l'administration des médicaments en EHPAD
Conduites à tenir pour les personnes ayant des difficultés à déglutir ;(écrasement ou des médicaments, ouverture ou des gélules')

Comprendre les enjeux pour les établissements
La certification.
Le Retex : l'arrêté du 6 avril 2011.
La pharmacovigilance.

Sécuriser le circuit du médicament
La prescription, la validation pharmaceutique, la sécurisation des stocks,
la préparation des doses, la dispensation, l'administration,
la surveillance du patient, la traçabilité et l'archivage,
l'information du patient, l'éducation thérapeutique.
L'évaluation des organisations actuelles pour une réflexion sur les risques d'erreurs.
Analyse des pratiques : Diagnostic du circuit et plan d'amélioration :
Référentiels, exigences de la certification, pratiques exigibles prioritaires PEP,
protocoles et indicateurs de suivi.
La traçabilité, les éléments de sécurité.
Le Contrat de Bon usage du médicament

S'approprier les recommandations de bonnes pratiques.
Les recommandations de bonnes pratiques dans l'administration des médicaments.
La chaîne des actions, les conditions d'une bonne administration, l'identitovigilance, les contrôles aux différentes étapes, la traçabilité et la confidentialité.
Réfléchir à leur mise en 'uvre sur le terrain.
Analyse au travers d'un exemple de sécurisation des pratiques en unité de soins : présentation d'un plan de sécurisation gestion et rangement des pharmacies de service dans un hôpital ; points forts et points faibles dans le circuit du médicament, analyse des indicateurs de suivi.
Collaboration PUI/unité de soins, rôle du préparateur en pharmacie.

Gérer les risques a posteriori selon l'article 9 du Retex
Analyse du circuit du médicament et de ses différentes étapes selon les secteurs de soins
Repérages des zones à risque
Propositions d'actions d'amélioration en consensus avec le groupe
L'importance des signalements d'événements indésirables.

Présentation de la grille d'analyse des pratiques à mettre en oeuvre individuellement après la formation

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASMSOI05

Sécurisation du circuit du médicament

Objectifs

Clarifier la réglementation relative au circuit du médicament et les rôles des différents acteurs.

Maîtriser le processus « circuit des médicaments » et en assurer la traçabilité.

Réfléchir à la mise en place d'un document « type bonnes pratiques » décrivant le processus « circuit du médicament »

Pré-requis

Aucun

Programme

Les enjeux liés au circuit du médicament.

Le cadre réglementaire relatif au circuit du médicament.

Les différentes étapes du circuit du médicament, les rôles et responsabilités des différents acteurs

Les principes qualité appliqués au circuit du médicament.

Les bonnes pratiques du circuit du médicament

Identifier les risques d'erreurs médicamenteuses

Analyser les erreurs médicamenteuses : RMM ' REMED ' CREX, ALARM

La cartographie des risques a priori

Cas pratiques : histoires d'erreurs

Education thérapeutique : définition ' objectifs ' comment mettre en oeuvre dans la prise en charge médicamenteuse

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : FORMAVENIR
Durée : 2 jours

Code stage : 1ASMSOI06

Responsabilité IDE et AS et secret médical

Objectifs

Aider les infirmières et aides-soignants à s'approprier les connaissances relatives à la responsabilité.
Mesurer leur responsabilité professionnelle dans différents types de situations.
Aborder particulièrement la traçabilité, les responsabilités en équipe et la question du défaut de surveillance

Pré-requis

Aucun

Programme

Responsabilité professionnelle: implications pratiques
Consentement de l'usager
Les nouvelles dispositions relatives au refus de soin
Le champ des documents communicables et non communicables : les conséquences indirectes sur les écrits professionnels,
La responsabilité sur les écrits professionnels : présomption d'innocence et non diffamation,
Le devoir d'information entre professionnels : la traçabilité obligatoire, le Code pénal,
Les différents supports d'information : (faxes, images) : valeur juridique, responsabilité, liberté.
Le secret professionnel
L'information aux usagers et le secret : quelles règles - règles d'accès au dossier en conseil général, tri du dossier, règles d'accès au dossier médical ' sort des notes personnelles.
Le partage du secret sur le dossier informatique : quelles règles '
Les supports d'information et le secret : faxes, mails, téléphone, courrier.
Règles indispensables Le devoir d'information et les conditions d'accès au dossier du patient
Droit des patients et responsabilité par rapport aux biens des patients

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GRIEPS
Durée : 1 jour
Code stage : 1ASMSOI07

Géronto-psy personnel non soignant

Objectifs

Observer et comprendre les anomalies de comportement des résidents

Pré-requis

Aucun

Programme

1ER Jour :

L'observation diagnostique

En partant du principe que tous les résidents sont différents, et que les anomalies de leur comportement auront des origines et des manifestations différentes, comment avoir un rôle dans le soin ?

Observer pour comprendre, et comprendre ce que l'on observe :

Donner du sens à l'observation en repérant : ce qui est normal, ce qui l'est moins, ce qui ne l'est plus

Définir les principaux troubles du comportement

Comprendre que ces troubles sont liés à diverses pathologies

Comprendre que ces troubles sont différents selon la pathologie en cause

Définir, au sein de l'équipe soignante, les niveaux d'observation

2ème Jour

observation et le suivi thérapeutique

La prise des médicaments

La dépression traitée

L'anxiété et l'angoisse traitées

Les notions de : délire, hallucination, agressivité et turbulence

Comment sont suivis et pris en charge les résidents dans le cadre de traitements non médicamenteux

PROFIL

Agents d'hôtellerie, d'accueil, d'animations, logistiques et administratives

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : ASSOCIATION FORMAT

Durée : 2 jours

Code stage : 1ASMSOI08

Prévention des chutes de la personne âgée en risque de perte

Objectifs

Comprendre le mécanisme de la chute et ses conséquences.
Evaluer les facteurs de chutes (âge, troubles de l'équilibre, traitement, maladies, obstacles dans le service...).

Dépister les personnes à risque de chutes.
Recenser les conduites à tenir (mesures préventives et actions post-chutes).
Apprendre à prolonger le travail de rééducation

Pré-requis

Aucun

Programme

Identifier les personnes à risques au sein de son service
? Approche globale de la prévention des chutes
Clarification des concepts
Les enjeux de la prévention des chutes
L'équilibre, comment ça marche
Identifier les causes des chutes pour mieux repérer et prévenir le risque
Les facteurs prédisposant et précipitants puis les facteurs extrinsèques
Apprendre à évaluer le risque, dépister pour mieux prévenir
Outils de dépistage
Développer une prise en charge personnalisée afin de limiter le risque
Prévention des chutes : un triple enjeu
3 niveaux de prévention
Identifier le rôle de chaque acteur
Eduquer le patient et son environnement
Réfléchir sur l'environnement
Programme de promotion d'activités physiques adaptées
La relation soignant-soigné
Identifier le vécu du patient et du soignant après une chute
Elaborer son plan d'actions d'amélioration

PROFIL

Personnel soignant

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : FORMAVENIR
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASMSOI09

Découverte de l'action sociale PRO BTP

Objectifs

Découvrir le champ couvert par l'Action Sociale de PRO BTP

Pré-requis

Aucun

Programme

- La spécificité de PRO BTP, Groupe de protection sociale professionnel
- Le positionnement de l'Action Sociale, les missions
- Les acteurs de l'Action Sociale de PRO BTP et leurs champs d'intervention
- Les moyens de l'Action Sociale
- Les prestations d'Action Sociale par typologie de public
- Perspectives et nouveaux champs d'action

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 1ASOGES03

Panorama de la protection sociale

Objectifs

Présenter l'Action Sociale mise en oeuvre par PRO BTP, dans une logique de détection des besoins, de réponses plus élargies et de solutions adaptées :
Identifier les prestations proposées sur le territoire français et les organismes sociaux à contacter pour les publics en difficulté : actifs, personnes handicapées, vieillissantes et ou dépendantes
Présenter l'Action Sociale mise en oeuvre par PRO BTP.
Détection des besoins des personnes en difficulté, les conseiller et les orienter.

Pré-requis

Aucun

Programme

Le panorama de la protection sociale des actifs :
Définition, conditions d'attributions des prestations, organismes à contacter.

- Le chômage, le RSA, les prestations des CAF (Caisses d'Allocations familiales), les aides au logement, le surendettement, l'entrée et le séjour des étrangers en France

Le panorama de la protection sociale des de la personne handicapée, retraitée, dépendante

Conditions d'attributions des prestations, organismes à contacter

- la personne handicapée (MDPH, AAH)
- la personne retraitée autonome (la politique de prévention et les droits à la retraite)
- la personne dépendante (l'APA, l'aide sociale)
- l'obligation alimentaire et les recours sur succession, le cadre législatif protecteur

L'Action Sociale chez PROBTP :

- Le financement
- L'Organisation
- Les prestations : L'écoute sociale, l'insertion / la réinsertion, la prévention, le logement, le lien social, le maintien à domicile, les secours, l'accueil en établissements des Personnes âgées ou handicapées (BTP RMS, REVICAP, VRF-Vacances Répit Famille)

PROFIL

Tout collaborateur ou futur collaborateur de l'action sociale

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 4 jours
Code stage : 1ASOGES06

PPAS montage et gestion RDV PRO BTP

Objectifs

Etre capable de monter, de gérer et d'accompagner un Rendez-vous PRO BTP

Pré-requis

Pratiquer déjà ou avoir à pratiquer dans un proche avenir les Rendez-vous (RDV) PRO BTP

Ce stage prend en compte la nouvelle orientation de l'Action Sociale en Région

Programme

Décider de l'organisation d'un Rendez-vous PRO BTP
Monter la manifestation
Organiser le RDV : de la contractualisation au jour J
Orchestrer le jour J
Evaluer le RDV

PROFIL

Collaborateurs en charge de l'organisation des « rendez-vous PRO BTP »

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASOPPA02

PPAS sécurisation loisirs courte durée

Objectifs

Connaître les obligations et responsabilités des organisateurs d'activités festives (nos Rendez-vous PRO BTP)
Apprécier le niveau de sécurité d'un fournisseur
Maîtriser le référentiel PRO BTP et son application

Pré-requis

Avoir suivi le stage PPAS Montage et Gestion d'un RDV PRO BTP

Ce stage prend en compte la nouvelle orientation de l'Action Sociale en région

Programme

Notions de responsabilité civile et pénale
Rappel sur les obligations de sécurité dans les établissements classés ERP « Etablissement Recevant du Public »
Rappel des obligations des exploitants d'ERP (aspect pragmatique)
Les obligations et la gestion d'équipement, lors de leur mise à disposition :
-Salle, bâtiment, restauration dont traiteur, transport, etc.

Méthode de sécurisation d'un évènement (référentiel PRO BTP) : avant, pendant, après
La présence du public : accompagnement des personnes participant au "Rendez-vous PRO BTP"

PROFIL

Collaborateurs en charge de l'organisation des « Rendez-vous PRO BTP »

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : BUREAU VERITAS
Durée : 1 jour
Code stage : 1ASOPPA03

Protection Familiale des Artisans (PFA)

Objectifs

Connaître les produits de la gamme PFA pour être en capacité de conseiller ou de proposer la solution la mieux adaptée aux attentes de l'artisan.

Pré-requis

Aucun

Programme

- La gamme PFA
 - BTP Santé artisans
 - Prévoyance Coups Durs
 - Capital Invalidité Décès
 - Retraite supplémentaire des artisans

PROFIL

Tout collaborateur en situation de conseil ou de vente de la gamme PFA auprès d'un artisan.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 1ASSART03

Connaître les dispositifs PFA pour mieux les vendre

Objectifs

Etre en capacité d'expliquer l'offre PRO BTP et d'adapter notre proposition en fonction du client.

Etre en capacité de mettre en valeur les avantages de notre offre par rapport à la concurrence.

Pré-requis

Aucun

Programme

L'objet de la gamme PFA.

Quel est le public à qui je peux proposer l'offre PFA ?

- l'auto-entrepreneur,
- l'entrepreneur individuel
- l'associé unique d'EURL, EURL, ...

En quoi consiste l'offre PFA :

- BTP Santé artisans.
- La Prévoyance Coups durs : Indemnités journalières, Invalidité, Rente famille.
- Le capital Invalidité Décès.
- La sélection médicale et les surprimes.
- La retraite supplémentaire des artisans.
- Les avantages tarifaires.

Quelles sont les cibles à privilégier en fonction des objectifs donnés aux conseillers artisans et aux délégués départementaux ?

Travailler en groupe sur les atouts et les avantages de notre gamme pour nos clients.

PROFIL

Conseillers artisans et délégués départementaux.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 2 jours

Code stage : 1ASSART04

Gamme collective entreprise

Objectifs

Connaître et maîtriser les produits de la gamme collective entreprise (GCE)

Pré-requis

Aucun

Programme

- L'approche globale santé
- La prévoyance
- Connaissance produit
- Argumentation
- Réponses aux objections
- Articulations régime de base / PRO BTP
- Utilisation des ressources (textes BTP P, les indispensables, les conventions collectives)
- Tarificateurs
- Les questions à poser pour une bonne découverte

PROFIL

Conseillers Artisans et Délégués
Départementaux.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1ASSENT01

PFA gammes collectives GCE AC

Objectifs

Connaître la gamme artisan, la Gamme Collective Entreprise et l'épargne salariale

Intégrer les argumentaires pour être capable de conseiller nos produits par téléphone

Pré-requis

Aucun

Programme

Les caractéristiques de nos produits

- prévoyance
- FM,
- GAT
- épargne salariale
- PFA
- PPAB.

PROFIL

Assistants commerciaux nouvellement embauchés

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1ASSENT02

Epargne salariale CP/CPI

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Comprendre les produits d'Epargne Salariale (PEI, PERCO, Intéressement, Participation)
- Trouver et savoir expliquer les informations concernant les droits en matière d'épargne salariale d'un adhérent
- Trouver les réponses aux interrogations de nos adhérents
- Montrer à nos adhérents où se trouvent les informations concernant l'Epargne Salariale sur Internet PRO BTP/ Espace Abonnés
- Conseiller notre adhérent sur un éventuel déblocage anticipé de son Epargne Salariale
- Expliquer l'impact fiscal de l'Epargne Salariale sur l'Impôt sur le Revenu
- Expliquer à notre adhérent un relevé de situation
- Faire de l'Epargne Salariale et de l'Epargne Individuelle des offres complémentaires

Pré-requis

Aucun

Programme

1er JOUR :

- > Les enjeux de l'Epargne Salariale
- > Le rôle et les missions des différents acteurs dans le dispositif d'Epargne Salariale
- > Les solutions grâce aux produits d'épargne collective d'entreprise
- > Les outils (site internet@intp, Web épargne...) permettant de renseigner nos adhérents
- > La gestion financière
- > L'actionnariat salarié

2ème JOUR :

- > L'organisation du Département Epargne Salariale
- > La gestion administrative de l'Epargne Salariale côté "Entreprises"
- > La gestion administrative de l'Epargne Salariale côté "Salariés"
- > Le calcul de la plus-value entre la valeur d'achat et la valeur de vente
- > Faire de l'Epargne Collective et de l'Epargne Individuelle des offres complémentaires

PROFIL

Conseillers Particuliers, Conseillers Particuliers
Itinérants en poste

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASSEPA01

PROTEC conseillers particuliers

Objectifs

Maîtriser les connaissances de base en matière d'assurance.
Connaître l'ensemble de la gamme PROTEC - offre, argumentaires et outils - afin d'être capable de proposer l'offre PROTEC à sa clientèle, de la tarifier et d'interroger le compte client.

Pré-requis

Le stagiaire aura suivi les 4 modules "PROTEC en e-learning" avant la formation présentielle

- 3ASSPAR01 Le compte client
- 3ASSPAR02 L'assurance habitation
- 3ASSPAR03 Les fondamentaux de l'assurance
- 3ASSPAR04 L'assurance auto

Programme

Les fondamentaux de l'assurance IARD

- l'environnement : les principes indemnitaires, les franchises, les acteurs du contrat et le contrat d'assurance
- présentation des lois Chatel et Hamon

L'assurance automobile

- l'offre Auto : règles d'acceptation, focus sur le véhicule, les conducteurs, les antécédants, les garanties et les points forts
- l'outil de tarification : exercices pratiques

L'assurance MRH

- l'offre MRH : règles d'acceptation, focus sur le véhicule, les conducteurs, les antécédants, les garanties et les points forts
- l'outil de tarification : exercices pratiques

Première approche du compte client

- les modes de paiement, les différents soldes
- le PA et l'encaissement
- les écrans et documents du compte client

PROFIL

Nouveaux Conseillers Particuliers, Conseillers Particuliers Itinérants et Télévendeurs de la plate-forme de Malakoff.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MAAF
Durée : 3 jours
Code stage : 1ASSPAR01

PROTEC Auto MRH perfectionnement

Objectifs

Approfondir les connaissances PROTEC, gestion, méthodes et procédures

Pré-requis

Avoir suivi une formation initiale ou avoir les connaissances et avoir au moins une pratique continue de 6 mois à un an sur PROTEC.

Programme

Selon attente des stagiaires, seront abordés les thèmes suivants

L'assurance automobile

- révision des fondamentaux Auto
- rappel sur les opérations vie du contrat Auto

L'assurance MRH

- révision des fondamentaux MRH
- rappel sur les opérations vie du contrat MRH
- présentation du clausier, de l'offre PNO, des SCI et copropriétés

Approfondissement du compte client

- le fonctionnement du compte client
- la consultation du compte client
- les opérations du compte client

PROFIL

Gestionnaires PROTEC des services adhérents en DR

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MAAF
Durée : 3 jours
Code stage : 1ASSPAR02

Cellule PROTEC

Objectifs

Donner aux collaborateurs les connaissances et les savoirs faire pour être en capacité d'exercer leur métier au sein de la Cellule Assurances

Le stagiaire sera capable d'analyser les risques sur une adhésion ou modification de contrat pour répondre à l'ensemble des demandes de nos adhérents en respectant les mêmes règles nationales.

Il saura quand et comment contacter la cellule PROTEC de MAAF à NIORT.

Pré-requis

Suivant le niveau, le stagiaire pourra être amené à suivre un ou plusieurs modules PROTEC en e-learning avant la formation présentielle pour réviser les fondamentaux de l'assurance AUTO-MRH ; références des modules : 3ASSPAR01 - 3ASSPAR02 - 3ASSPAR04

Réservé aux collaborateurs devant intégrer la cellule PROTEC de leur DR.

- Le stagiaire maîtrisera les garanties des produits PROTEC

- Il maîtrisera l'enregistrement et la gestion de tous les événements de la vie des contrats

Avoir suivi PROTEC AUTO MRH PERFECTIONNEMENT et avoir une pratique continue de la gestion des contrats d'au moins un an.

Programme

- > Maîtriser les connaissances techniques AMH et se perfectionner pour mieux appréhender les opérations d'assurance de ces contrats

- > Maîtriser la sélection du risque AUTO et MRH : Connaître la méthodologie à respecter pour analyser un risque Auto, savoir sélectionner ou refuser un risque non standard auto et MRH, comprendre sa part de responsabilité dans la sélection du risque, savoir mettre en pratique l'analyse du risque, savoir vendre un refus au client

- > Immersion à l'assistance technique : avoir une vision de la relation cellule/assistance technique, pouvoir identifier la nature des demandes émises par les cellules à l'assistance technique

- > Maîtriser le compte client (mieux appréhender le compte client, connaître les fonctionnalités de recouvrement par MAAF (PSM, etc.), savoir enregistrer une offre promotionnelle)

- > Connaître l'activité de NOVEA

- > Connaître l'activité du RDCI

- > Tester les connaissances acquises

PROFIL

Gestionnaires confirmés des contrats PROTEC désireux d'acquérir la compétence sur l'évaluation des risques pour intégrer la « cellule PROTEC ». 8 participants maximum

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MAAF

Durée : 4 jours

Code stage : 1ASSPAR03

Cellule PROTEC perfectionnement

Objectifs

Donner aux collaborateurs Cellule PROTEC les connaissances et les savoirs faire pour être en capacité d'exercer leur métier au sein de la Cellule Assurances
Le stagiaire maîtrisera l'évaluation des risques et le contrôle des dossiers pour répondre aux demandes d'accord de ses collègues du réseau et de DR

Pré-requis

Suivant le niveau, le stagiaire pourra être amené à suivre un ou plusieurs modules PROTEC en e-learning avant la formation présentielle pour réviser les fondamentaux de l'assurance AUTO-MRH ; références des modules : 3ASSPAR01 - 3ASSPAR02 - 3ASSPAR04

Réservé aux collaborateurs « cellule PROTEC » ayant une expérience d'au moins 1 an dans l'activité « cellule PROTEC » et ayant suivi la formation "cellule PROTEC initiation"
Les collaborateurs viendront avec des cas qu'ils souhaitent approfondir

Programme

- > Connaître le monde de l'assurance en France
 - » Appréhender les différents modes de distribution de produits d'assurance
 - » Différencier l'assurance de biens, de personne et de RC
 - » Découvrir le rôle du GEMA, de la FFSA et de l'organisme de tutelle l'ACAM
- > Développer ses connaissances sur l'assurance IARD : les obligations d'assurances légales (RC auto, chasse, décennale, dommage ouvrages), les obligations de l'assureur/assuré, les dispositions réglementaires et législatives, les conditions de validité du contrat
- > S'initier à la création d'un tarif auto
- > Avoir une vision globale du tarif habitation
- > Maîtriser la pratique de l'analyse d'un risque, savoir vendre un refus au client, réaliser des études de cas mixtes
- > Connaître l'activité du service contrôle
- > Approfondir les questions pratiques apportées par les participants
- > Découverte de la surveillance du portefeuille
- > Maîtriser l'émission annuelle (avant et pendant)
- > Etudes de cas avec explication d'une situation comptable ou d'un avis d'échéance [cas réels émanant de l'assistance technique]
- > Maîtriser la gestion d'une dérogation, règlement commercial
- > Maîtriser l'application des franchises notamment sur cas spécifiques (contrats non mouvementés)
- > Les conventions et les lois : Découvrir les principes de conventions et les lois qui régissent la gestion sinistre, l'organisation de la gestion des sinistres chez AIS
- > Maîtriser la communication

PROFIL

Responsables de service et collaborateurs « Cellule PROTEC » souhaitant développer leurs compétences en évaluation et contrôle des risques.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MAAF
Durée : 5 jours
Code stage : 1ASSPAR04

Assurance vie et contrats d'épargne individuelle

Objectifs

Permettre aux participants de renforcer la compréhension de :

- l'environnement et la logique économique, et notamment la notion d'aléa en matière d'épargne,
- l'environnement produits financiers, et notamment les principaux produits de la concurrence,
- l'environnement et la logique fiscale,

Permettre aux participants d'être en mesure de répondre encore plus aisément aux questions, objections et contre argumentations des adhérents qui les questionnent.

Pré-requis

Aucun

Programme

J1. L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET LA LOGIQUE DE L'ASSURANCE VIE

Environnement économique de l'épargne des ménages

- 1.1 Qu'est-ce qu'un prêt d'argent ? Qu'est-ce qu'un investissement ?
- 1.2 La certitude est-elle une sécurité ?
- 1.3 Les placements sont-ils sûrs : quelles sont les garanties apportées aux « placements dits garantis » par les banques et les assurances ?
- 1.4 Les investissements : quels sont les aléas liés aux investissements (immobiliers, boursiers) ? Comment limiter l'aléa ?
- 1.5 Les principaux placements (livret A, LEP, livret bancaire, LDD ...)
- 1.6 Les principaux investissements immobiliers (biens d'usage, investissement locatif) et boursiers (compte titres avec actions, obligations, SICAV ... , PEA, Unités de comptes)

Focus sur l'assurance vie

- 1.7 Focus sur l'assurance vie
- 1.8 Le fonds Euro
- 1.9 La composition du fonds Euro
- 1.10 L'évolution du rendement

J 2. L'ENVIRONNEMENT ET LA LOGIQUE FISCALE

Transition J1/J2 : quelles réponses apporter aux questions des adhérents ?

- 2.1 Assiette fiscale
- 2.2 Liquidation
- 2.3 Recouvrement de l'impôt
- 2.4 Comment diminuer l'impôt ?
- 2.5 Quelques exemples pour diminuer l'impôt

3. CALCULS FINANCIERS

- 3.1 Les options fiscales : comment aider à faire le bon choix ?
 - 3.2 Les déductions (RTA , PERP) : jusqu'où aller ?
 - 3.3 Combien un contrat doit-il rapporter pour amortir les frais initiaux ?
- Exercices pratiques

PROFIL

Gestionnaires de Direction Régionale, Marché Particuliers, maîtrisant la gestion de l'épargne individuelle

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : STRATEG-PATRIMOINE
Durée : 2 jours
Code stage : 1ASSPAR06

PROTEC - le compte client : recouvrement

Objectifs

Comprendre et savoir gérer les différentes phases de recouvrement du compte client.

Pré-requis

Pour réviser les fondamentaux, le stagiaire aura suivi avant la formation, le module PROTEC e-learning 3ASSPAR01 Le compte client

Programme

Le fonctionnement du compte client :

- les différents modes de paiement et leurs coûts
- les différents soldes : global, exigible et différé
- les règles de recouvrement

La consultation du compte client et l'information client

- les écrans
- les documents clients : factures, demande de paiement, avis d'échéance

Les opérations du compte client (selon délégation)

- pré encaissement chèque, encaissement CB, activation PA, modification du RIB et fractionnement

L'aide en ligne

PROFIL

Gestionnaires confirmés des contrats PROTEC et nouveaux de la "cellule PROTEC"

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MAAF
Durée : 1 jour
Code stage : 1ASSPAR07

PROTEC : le compte client

Objectifs

Découvrir l'ergonomie du compte client,
Comprendre la composition de la facture et le principe de recouvrement

Pré-requis

Formation de mise à niveau AVANT les formations
présentielles PROTEC

Programme

1 séquence : Initiation au Compte Client

PROFIL

Tous les collaborateurs travaillant sur PROTEC :
Réseau Particuliers et Gestionnaires Particuliers
de Direction Régionale ainsi que Télévendeurs de
la Plate-forme de Malakoff

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MAAF
Durée : 1 jour
Code stage : 3ASSPAR01

PROTEC : l'assurance habitation

Objectifs

Découvrir le marché de l'assurance Habitation
Connaître l'offre assurance Habitation de l'entreprise

Pré-requis

Formation de mise à niveau AVANT les formations
présentielles PROTEC

Programme

5 séquences :

- le contexte de l'assurance habitation
- généralités sur le contrat habitation
- le fonctionnement du contrat habitation
- le(s) contrat(s) pour les jeunes
- les autres contrats

PROFIL

Tous les collaborateurs travaillant sur PROTEC :
Réseau Particuliers et Gestionnaires Particuliers
de Direction Régionale ainsi que Télévendeurs de
la Plate-forme de Malakoff

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MAAF
Durée : 3 jours
Code stage : 3ASSPAR02

PROTEC : les fondamentaux de l'assurance

Objectifs

Découvrir les principes fondamentaux de l'assurance
Connaître les bases du métier de l'assureur

Pré-requis

Aucun

Programme

4 séquences :

- utilité et termes de l'assurance
- risques, assurances et indemnisation
- les acteurs du contrat
- le contrat d'assurance

PROFIL

Tout public

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MAAF

Durée : 2 jours

Code stage : 3ASSPAR03

PROTEC : l'assurance auto

Objectifs

Découvrir le marché de l'assurance Auto
Connaître l'offre assurance Auto

Pré-requis

Formation de mise à niveau AVANT les formations
présentielles PROTEC

Programme

4 séquences :

- le contexte de l'assurance auto
- les critères de tarification
- les garanties du contrat auto
- les contrats Véhicules divers, Camping-car et 2 roues

PROFIL

Tous les collaborateurs travaillant sur PROTEC :
Réseau Particuliers et Gestionnaires Particuliers
de Direction Régionale ainsi que Télévendeurs de
la Plate-forme de Malakoff

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MAAF
Durée : 2 jours
Code stage : 3ASSPAR04

Le contrat d'assurance

Objectifs

Acquérir les connaissances de base en matière de contrat d'assurance.
Connaître les conditions de rédaction, d'exécution et de résiliation d'un contrat.

Pré-requis

Aucun pré-requis

Programme

Point sur les parcours, connaissances et attentes de chacun.
- Les bases juridiques du contrat, le Code des Assurances et les aspects fondamentaux du contrat d'assurance.
- La formation du contrat d'assurance.
- L'exécution du contrat.

PROFIL

Conseillers artisans, Délégués départementaux.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : AF2A
Durée : 3 jours
Code stage : 1ASSPRO01

Les bases de l'assurance collective

Objectifs

Acquérir les connaissances de base en matière d'assurance collective afin d'être en capacité de diagnostiquer et de conseiller une entreprise.

Pré-requis

Aucun pré-requis

Programme

Point sur les parcours, connaissances et attentes de chacun.
Le système de protection sociale français.
L'approche globale des solutions apportées par l'assurance.
La mise en place de garanties collectives complémentaires et leur évolution dans l'entreprise.
Le traitement fiscal et le traitement social de la retraite et de la prévoyance.

PROFIL

Conseillers artisans, Délégués départementaux.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : AF2A
Durée : 3 jours
Code stage : 1ASSPR002

Outils de gestion commerciale entreprises

Objectifs

Etre capable d'utiliser les principales fonctionnalités des outils de Gestion Commerciale PRO BTP

Pré-requis

Etre inscrit dans un parcours nouveaux entrants Conseillers Artisans ou Délégués Départementaux
A défaut, être capable d'utiliser Lotus Notes (Messagerie, Agenda et Bases) et COMET

Programme

1ère session :

Découverte de l'Outil de Gestion Commerciale

Découverte des encours commerciaux

Découverte du portail DAC

Inter session : mise en oeuvre

2ème session :

Réponses aux questions issues de la mise en oeuvre sur le terrain

Analyse de la pratique

Retour d'expérience sur l'OGC

PROFIL

Nouveaux Conseillers Artisans et Délégués
Départementaux

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 2 jours

Code stage : 1CALOUT01

L'approche globale entreprise

Objectifs

Découvrir, adhérer et s'approprier la méthodologie rigoureuse de l'entretien de vente adapté aux GER pour devenir et rester le conseil privilégié, naturel et incontournable des Grandes Entreprises Régionales (GER).

Pré-requis

Avoir les connaissances outils, techniques et produits suffisantes pour utiliser la base "diagnostic de la protection sociale", faire un audit Protection Sociale et établir des offres GCE adaptées.
Avoir été accompagné par son RDE sur des visites de GER dans le mois précédant la formation et avoir fixé avec son RDE les points de progrès à travailler (fiche recommandation PPR)
Venir à la formation avec au moins 2 cas réels de GER choisis avec son RDE
Faire 2 visites GER en intersession et 2 visites immédiatement après la formation

Programme

MODULE 1 : jours 1 et 2

La perception de vos interlocuteurs dans l'entreprise : dirigeant, DRH, DAF ...

Quelle démarche? "Démarche de vente, conseil et approche globale

GER: similitudes et différences"

Le DD : informateur, vendeur ou conseiller?

Le DIAgnostic LOGique

Réfléchir à des outils de progrès

INTERSESSION : Impératif

1. Visiter 2 GER pour appliquer la méthode

2. Faire un point personnel et échanger avec son RDE sur les changements constatés et les difficultés résolues ou objet de point de progrès

MODULE 2 : jours 3 et 4

Echanger avec ses collègues sur ses RdV GER, trouver des solutions et s'y exercer

Ce module sera adapté aux besoins des stagiaires suite à leur Rdv GER d'intersession

PROFIL

Délégués départementaux

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : STRATEG-PATRIMOINE - PRO BTP

Durée : 4 jours

Code stage : 1CALPPR07

Vente couplée dans le cadre de la protection sociale

Objectifs

Permettre de :

- Comprendre les enjeux d'une approche vente couplée ou multiple concernant les solutions PFA et GCE
- S'entraîner aux principales phases de vente PFA et GCE en un seul entretien, avec utilisation des outils à disposition
- S'entraîner à mettre en oeuvre les comportements et méthodes à privilégier lors de ces phases de vente

Pré-requis

Avoir suivi :

- les modules de base concernant l'entraînement à la démarche de vente PRO BTP
- la formation préalable prévue pour les nouveaux entrants CA et DD concernant la maîtrise technique des solutions PFA et GCE
- la formation OGC

Venir à la formation avec :

- une version papier à jour des fiches 'vente couplée' GCE (accessibles dans les indispensables sur le portail DAC)
- les différents documents commerciaux utilisés habituellement, ou à disposition, en GCE et PFA
- votre ordinateur portable

Programme

Point sur les parcours, connaissances et attentes de chacun

Intérêt d'une offre globale PFA ou GCE (vente couplée)

La vente des solutions PFA et GCE : démarche à privilégier, découverte à mener, valorisation de la solution globale proposée (utilisation des fiches "proposition", arguments à valoriser...),

Séries d'entraînements sur les différentes étapes de la démarche

vente couplée solutions PFA et GCE : préparation , réalisation, analyse, visionnage extraits, apports complémentaires et recherche de solutions en fonction des besoins ressentis

PROFIL

Conseillers Artisans et Délégués Départementaux

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRAGMA - PRO BTP

Durée : 2 jours

Code stage : 1CALPPR08

Connaissance entreprise BTP - réseau

Objectifs

Etre capable de :

- Cerner les différentes formes juridiques des entreprises ainsi que leur régime d'imposition.
- Pratiquer une lecture analytique d'une liasse fiscale pour détecter les points forts et faibles de l'entreprise.

Pré-requis

Aucun

Programme

L'environnement juridique de l'entreprise

- Les raisons qui incitent l'entrepreneur à choisir sa forme juridique pour l'exercice de son activité
- Les formes juridiques les plus fréquemment rencontrées et leurs caractéristiques essentielles, notamment les conséquences sur le patrimoine privé
- La création de l'entreprise
- Les modifications et transformations de la structure juridique de l'entreprise
- La transmission de l'entreprise

L'environnement fiscal de l'entrepreneur

- Le régime d'imposition à chaque forme juridique et ses incidences. Choix entre IR (BIC) et IS
- Le régime du réel et de la micro entreprise (Impôt et TVA)
- Les centres de gestion agréés
- La notion de charges déductibles et non déductibles
- L'imposition des prestations versées par l'assureur

L'environnement financier et comptable de l'entrepreneur. La lecture et l'analyse des documents comptables

- Le bilan
- Le compte de résultat

PROFIL

Tous salariés.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : JM FORMATION
Durée : 2 jours
Code stage : 1CALSTR01

Préserver nos portefeuilles conquérir nouveaux contrats

Objectifs

Permettre aux participants de

- bien comprendre les enjeux et le rôle attendu de chacun dans le cadre de la démarche de 'Préservation des portefeuilles et la conquête de nouveaux contrats et clients'
- acquérir une méthodologie pour détecter les opportunités commerciales (préservation et conquête) et exploiter les opportunités détectées (actions à mener et circuits à privilégier)
- s'entraîner à mettre en oeuvre systématiquement cette démarche lors d'appels téléphoniques réels
- dégager des enseignements pratiques utilisables à toutes les situations de relation (appels entrants et sortant, mail, courrier ...) avec des clients.

Pré-requis

Avoir été formés à la posture professionnelle PRO BTP Service+
Connaître les offres et services PRO BTP
Savoir identifier sur le système d'informations PRO BTP les indicateurs de la relation commerciale : contacts commerciaux, produits détenus, produits résiliés, alerteurs ...

Programme

Point sur la démarche de 'Préservation des portefeuilles et la conquête de nouveaux contrats et clients' à mettre en oeuvre :

- enjeux et objectifs visés, principales étapes à distinguer, rôle et positionnement attendus, cibles à détecter en priorité et actions à mener, circuits à suivre et marquage attendus

Premiers conseils méthodologiques permettant de mettre en oeuvre la démarche attendue :

- comment et quand détecter si son interlocuteur est dans l'une des cibles prioritaires
- quand et comment amener sa proposition pour qu'elle soit entendue et convaincante
- point sur les écrans de détection et de marquage à utiliser.

Entraînements à mettre systématiquement en oeuvre la démarche attendue.

Apports méthodologiques complémentaires, au fur et à mesure des entraînements et en fonction des besoins identifiés.

PROFIL

Collaborateurs de Direction Régionale, collaborateurs de centre de gestion

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRAGMA
Durée : 2 jours
Code stage : 1CALSTR17

Préserver nos portefeuilles conquérir nouveaux contrats - RS

Objectifs

Permettre aux Responsables de service (RS)

- de s'approprier la démarche de 'préservation des portefeuilles et de conquête de nouveaux contrats et clients' qui sera présentée aux gestionnaires
- de s'approprier les rôles et le positionnement attendus d'eux lors des formations avec les gestionnaires
- d'échanger sur les leviers pouvant faciliter l'appropriation et la pérennisation de la démarche attendue

Pré-requis

Les participants auront été, préalablement à la formation, informés par leur manager, des cibles à détecter en priorité par marché, des actions attendues des gestionnaires en fonction de celles-ci, des circuits à privilégier, des attentes en matière de marquage.

Programme

Point sur la démarche de 'préservation des portefeuilles et de conquête

de nouveaux contrats et clients' qui sera proposée aux gestionnaires :

- enjeux et objectifs visés, principales étapes à distinguer, rôle et positionnement attendus des gestionnaires,
- cibles à détecter en priorité et actions à mener, circuits à suivre, marquages attendus,
- comment et quand détecter si son interlocuteur est dans l'une des cibles prioritaires,
- quand et comment amener sa proposition pour qu'elle soit entendue et convaincante, exemples de phrases d'accroche possibles
- point sur les écrans de détection et les alerteurs à disposition.

Echange sur leur rôle et leur positionnement lors des formations des gestionnaires et identification des éventuels points à résoudre en vue du bon fonctionnement des formations.

Echanges sur les leviers à utiliser pour pérenniser la démarche attendue lors des accompagnements des collaborateurs : bonnes pratiques observées, écrans à privilégier, avantages et bénéfices à valoriser, phrases d'accroche possibles...

PROFIL

RS manageant des gestionnaires en relation téléphonique avec les clients

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRAGMA
Durée : 1 jour
Code stage : 1CALSTR20

Valoriser les UC dans la vente épargne

Objectifs

Développer sa performance commerciale en matière d'épargne en unités de compte (UC) et atteindre les objectifs de vente.

Pré-requis

Aucun

Programme

LUDOQUIZ : révisions des fondamentaux techniques indispensables à l'approche commerciale

LES ATELIERS DE L'OFFRE 'avantager l'offre' : les éléments techniques de l'offre et notamment des nouvelles solutions épargne Pro BTP

Atelier 1 : les généralités du contrat Confiance

Atelier 2 : les UC du contrat Confiance

Atelier 3 : les options du contrat Confiance, gestion à horizon et investissement progressif.

LE MARATHON DES OBJECTIONS : la démarche conseil centrée sur les avantages concurrentiels de l'offre, ses caractéristiques.

FACE AU CLIENT : approche technico commerciale et comportementale.

PROFIL

Conseillers particuliers, conseillers particuliers itinérants

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : REUSSIR BANCASSURA

Durée : 2 jours

Code stage : 1CALSTR32

Appels sortants : développer la relation commerciale

Objectifs

Connaître et mettre en oeuvre la méthode commerciale PRO BTP pour mener et conclure un entretien de vente au téléphone.

Pré-requis

Avoir déjà réalisé des appels sortants et savoir utiliser les outils de la téléphonie.
Connaître les produits et services PRO BTP et savoir tarifier l'offre.

Programme

Journée 1 : Construire la relation commerciale

Savoir préparer son appel sortant : lire le compte client

Découvrir les besoins des clients

Savoir présenter rapidement et efficacement l'offre réponse au besoin client

Savoir construire un argumentaire avec la méthode CAB pour être au plus près des attentes du client

Mise en pratique en situation : analyser et améliorer son discours commercial.

Journée 2 : Etre efficace dans la vente, atteindre son objectif

Détecter et traiter les objections pour gagner du temps et de l'efficacité commerciale

S'appuyer sur les outils disponibles, leviers de concrétisation de la vente

Effectuer une relance sur devis

Mise en pratique en situation : se challenger pour vendre mieux et plus rapidement.

PROFIL

Collaborateur du marché Particuliers

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 2 jours

Code stage : 1CALTEC102

Proposer les solutions PRO BTP lors d'un entretien retraite

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de :

- Détecter les besoins de l'adhérent lors d'un rendez-vous EIR
- Rebondir en lui proposant un second RDV pour lui présenter les solutions PRO BTP adaptées à sa situation
- Maîtriser la structure de l'entretien EIR

Pré-requis

Maîtriser les connaissances retraite, EIR et Diag,

ainsi que l'ensemble des offres PRO BTP

Avoir une pratique commerciale sur le réseau

Particuliers de plusieurs mois ou années

Venir à la formation avec 4 à 5 propositions commerciales faites suite à un rendez vous EIR.

Programme

Identification des pratiques et résultats actuels des participants en matière de proposition de l'offre PRO BTP lors des RDV EIR: quelles solutions proposées ? à qui ? quels résultats constatés ? quels résultats visés ?...

Les difficultés rencontrées et les éventuels freins mis en avant par les CP ou constatés par les RDP concernant la proposition des solutions PRO BTP lors des RDV EIR

Réflexion sur les besoins et risques, et donc les solutions, vers lesquelles rebondir en priorité en fonction de l'adhérent (âge, préoccupations exprimées, contrats déjà détenus chez PRO BTP, ...)

Les étapes et/ou actions à mettre en oeuvre (quoi et quand) pour pouvoir rebondir commercialement à la fin du RDV EIR

L'enchaînement entre la partie « explications et réponses aux questions de l'adhérent sur sa retraite » et la partie « rebond commercial »

La structure de l'entretien et la gestion de sa durée pour répondre aux 2 objectifs visés; répondre aux questions de l'adhérent sur sa retraite et rebondir sur les besoins détectés en lui proposant un nouveau RDV qualifié.

PROFIL

Conseillers Particuliers et Conseillers Particuliers
Itinérants en poste

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRAGMA
Durée : 2 jours
Code stage : 1CALTEC30

Développer une relation partenariat pérenne avec les EC

Objectifs

- * Prendre toute la mesure de l'enjeu d'un partenariat solide avec l'Expert-comptable : pour moi CA ou DD dans la réussite de ma mission et de mes objectifs commerciaux, et pour PRO BTP pour réussir sa stratégie de développement.
- * Identifier ce que nous pouvons nous amener mutuellement (notion de valeur ajoutée réciproque) : ses intérêts et motivations à travailler avec PRO BTP, nos atouts pour l'accompagner tout au long de la vie de ses entreprises clientes.
- * Etre à l'aise et savoir mettre en avant dans son discours : l'expertise et le rôle de facilitateur de PRO BTP, les outils au service des EC, l'intérêt à mettre en place un partenariat dans un climat de confiance et de reconnaissance mutuelle.
- * Acquérir des principes, des outils (plus que des méthodes) de comportement relationnel simples et de bon sens permettant de gagner en légitimité dans sa posture de conseiller et partenaire de l'EC et poser ainsi les fondements d'un partenariat durable.

Pré-requis

Connaître le contexte, le marché, les enjeux, la stratégie de PRO BTP dans le cadre du développement du partenariat avec les Experts-comptable.

Programme

JOUR 1 :

1. Prendre toute la mesure de l'enjeu d'un partenariat solide avec l'EC
 - * Echanges avec le groupe : Qui est ce partenaire ? son métier, son organisation, le marché dans lequel il évolue.
 - * Production en groupe : Quels enjeux pour moi, CA ou DD ? Et pour PRO BTP ?
2. L'expert-comptable : un partenaire et un pilier incontournable de la performance commerciale des et des DD.
 - * Travail de co-production avec le groupe : identifier ce que nous pouvons apporter mutuellement. Quelle valeur ajoutée de l'expert-comptable pour le CA, le DD et plus généralement pour PRO BTP ? Qu'est-ce que PRO BTP apporte à l'expert-comptable ? Quels sont les atouts de PRO BTP ? Que peut m'apporter ce partenariat à moi CA ou DD ?
3. Les outils PRO BTP : au service de la relation avec l'expert-comptable.
 - * Découvrir ou re-découvrir les outils à mon service ou au service des experts-comptables.
 - * Construire l'argumentaire (avantages et bénéfices) de ces outils pour créer, intensifier ou consolider ma relation avec l'expert-comptable.

4. La relation : un comportement direct, simple, d'égal à égal.

- * Les enjeux d'une communication efficace.
 - * Découvrir ou re-découvrir les outils comportementaux, s'entraîner et monter en compétence avec ces outils sur chaque phase d'un entretien :
 - ** Préparer ses entretiens : quel est le véritable objectif ? Avec quoi ai-je envie de "ressortir" concrètement ?
 - ** Démarrer ses entretiens en éveillant l'attention et la curiosité de son interlocuteur et en affichant son ambition : être CLAIR, SIMPLE et DIRECT.
 - ** Proposer/écouter
 - Argumenter au bon moment, moins et mieux.
 - Valoriser les services et les outils de PRO BTP :
- CARACTERISTIQUES, AVANTAGES, BENEFICES.
- Identifier plus précisément les désirs et les contraintes de son interlocuteur.
 - Adopter une posture de conseil, être à l'aise dans son discours pour mettre en avant sa valeur ajoutée.
 - Prendre et faire prendre des positions explicites.

** Conclure

- Echanger des engagements concrets et s'entendre sur la suite.

JOUR 2 :

5. Entraînement :
 - * Mises en situation (en face à face, filmées) sur des cas de rendez-vous à venir, apportés par les CA, DD.

PROFIL

Conseillers artisans et Délégués départementaux.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COMBO
Durée : 2 jours
Code stage : 1CALTEC34

Booster ses ventes vacances

Objectifs

- Pratiquer la découverte, le rebond commercial et la concrétisation pour la vente de l'offre Vacances.
- Se réapproprier les fondamentaux d'un entretien à visée commerciale
- Les appliquer dans le contexte de la vente de l'offre Vacances PRO BTP
- Savoir quand et comment mettre en avant l'offre Vacances selon les circonstances
- Etre à l'aise dans l'utilisation des fiches Caractéristique Avantage Bénéfice pour le client (CAB) créés
- Adapter son discours et son comportement à toutes les situations même les plus difficiles et traiter les objections

Pré-requis

Aucun

Programme

Introduction et présentation de la formation avec recueil des besoins et des attentes

La construction d'une vision positive de la Vente, en particulier de la Vente de l'offre Vacances

L'importance du relationnel et de la communication dans la Vente

Vendre, c'est s'adapter

Exercice individuel et collectif à la fois afin de se réapproprier les essentiels de la Vente (Techniques et Attitudes)

Débriefing au fur et à mesure des passages

Production d'une fiche sur les essentiels de la vente

Accepter de sortir de son cadre de référence

Jeux de créativité variés pour prendre conscience des limites que nous nous fixons

S'entraîner à vendre l'offre Vacances PRO BTP selon deux grands axes :

- Les situations de pure découverte en vue d'aborder une vente de l'offre vacances

- Les situations de rebond commercial après un contact Santé ou autre Epargne ou Retraite

Mises en situations sur des cas concrets classiques issus de votre quotidien

Utilisation des fiches Caractéristique Avantages Bénéfice pour le client (CAB) et travail sur les différents profils de clients susceptibles d'acheter un séjour

S'entraîner à faire face à tout type de situation même les plus délicates

Mises en situation sur des cas difficiles de vente de Vacances (vécus et pouvant se présenter)

Exercices spécifiques sur les objections

Évaluation de la formation et engagements (qui seront à partager avec son RDP)

Conclusion de la formation

PROFIL

Conseillers Particuliers et Conseillers Particuliers
Itinérants

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : CATHERINE BLONDEL
Durée : 3 jours
Code stage : 1CALTEC39

Qualification de prospects

Objectifs

Cette formation permet :

- de s'approprier une méthode et de développer ses compétences sur la « Qualification de prospect » .
- d'acquies le reflexe de promotion des produits et services de PRO BTP
- de mettre en oeuvre les évolutions attendues en matière de qualité de la relation client

Pré-requis

Avoir une expérience du traitement et de la gestion des appels entrants et/ou sortants

Connaitre les produits et services PRO BTP

Programme

Pratiquer une écoute active pour détecter les événements de vie favorisant la qualification de prospect
Utiliser les écrans ACP pour présenter les offres et services adaptés au profil du client
Tracer un rendez-vous sur l'outil de gestion commerciale
S'approprier la méthode de prospection dans le processus de l'Appel Entrant/Sortant

PROFIL

Gestionnaires et téléacteurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 1 jour

Code stage : 1CALTEC40

Vente Vacances par téléphone

Objectifs

Augmenter la performance commerciale des conseillers vacances et télévendeurs sur l'offre Vacances en consolidant ou faisant acquérir :

- la méthode de vente
- la valorisation de l'offre.

Pré-requis

Aucun

Programme

Comprendre les objectifs de la formation :

- l'enjeu vacances
- la performance commerciale
- les résultats actuels
- les objectifs visés.

S'approprier la grille d'évaluation du discours commercial :

- présentation et définition des items
- simulations et premières évaluations collectives.

Savoir traiter chaque étape de l'entretien commercial :

- la découverte : tout savoir de son client en quelques clics et questions
- la proposition : comment la rendre impactante
- le traitement des objections : les identifier; comment les traiter?
- l'engagement : comment sécuriser l'achat?
- le rebond : comment aller chercher les opportunités de vente?

L'offre vacances :

- quelle est-elle?
- les supports à disposition
- comment la vendre? méthode CAB : le 'faire rêver'
- comment rebondir sur les futurs projets?

Préparer les appels :

- les outils
- les 'infos clé' client
- les objectifs de l'appel.

Après l'appel : analyser son appel.

En clôture : quels objectifs se fixer.

PROFIL

Conseillers vacances et télévendeurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO-DIRECT MARK

Durée : 2 jours

Code stage : 1CALTEC42

Relation client : prise de RDV et vente par téléphone

Objectifs

Maîtriser les techniques de prospection pour obtenir des rendez-vous ciblés

Pré-requis

Aucun

Programme

- Les clés de la communication téléphonique
- Prendre rendez-vous : techniques et méthodes
- Baliser les étapes de l'entretien
- Construire la phrase d'accroche
- Répondre aux objections
- Conclure positivement

PROFIL

conseillers particuliers, conseillers particuliers itinérants nouveaux entrants ou en poste ayant besoin d'une mise à niveau.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO-DIRECT MARK
Durée : 2 jours
Code stage : 1CALTEC54

Relation client : organisation pro active

Objectifs

Organiser son activité pour optimiser son efficacité commerciale

Pré-requis

Avoir une expérience terrain de 4 mois minimum

Outils/supports à prévoir pour la formation

- Fiches RDV semaine passée et à venir
- Agendas papier si existant
- Tout support utilisé dans le cadre de la relation commerciale

Programme

Poser son activité commerciale

- Les flux gérés
- Retour sur l'activité S-1
- Objectifs et résultats individuels

Connaître ses cibles et adapter ses offres

- Profil /Equipement/Projet/Opportunités
- Cycle de vente par produit
- Vers un parcours client

Capter et générer les opportunités

- Sur les flux entrants
- Impliquer les autres acteurs

Suivre sa production commerciale

- Les indicateurs à maîtriser
- Garantir le suivi des devis
- Anticiper sur les retards de production

Optimiser son temps commercial

- Repenser l'usage du téléphone et du mail
- Bouger les lignes

Planning d'actions des semaines à venir

- Préparation des RDV à venir
- Définition des actions commerciales complémentaires
- Définition des objectifs
- Feuille de route

PROFIL

Conseillers particuliers, conseillers particuliers itinérants nouveaux entrants ou en poste ayant besoin d'une mise à niveau

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO-DIRECT MARK
Durée : 2 jours
Code stage : 1CALTEC55

Relation client : conduire un entretien de vente

Objectifs

Mettre en oeuvre une démarche de vente en un temps, centrée sur le bénéfice client

Pré-requis

Aucun

Programme

S'approprier les éléments constitutifs de la méthode de vente Pro BTP

Acquérir les réflexes commerciaux spécifiques à la vente assurantielle

Professionaliser son savoir-être commercial

PROFIL

Conseillers particuliers, conseillers particuliers itinérants nouveaux entrants

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COLORADO FORMATION
Durée : 3 jours
Code stage : 1CALTEC57

Relation client : vendre en un temps

Objectifs

S'entraîner à mettre en oeuvre les techniques pour convaincre et obtenir une signature au premier rendez-vous

Pré-requis

CP CPI nouveaux entrants
- avoir suivi la formation Relation client : conduire un entretien de vente

Programme

Approfondissement (validation des acquis) des étapes de vente Contact et Connaître (découverte)

Focus sur la phase Présentation commerciale de l'offre produits (C.A.B)

Professionaliser son savoir-être commercial

PROFIL

Conseillers particuliers, conseillers particuliers itinérants nouveaux entrants ou en poste ayant besoin d'une mise à niveau

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COLORADO FORMATION
Durée : 2 jours
Code stage : 1CALTEC58

Relation client : fidéliser multi équiper nos clients

Objectifs

Pratiquer rebond et vente aditionnelle lors d'un entretien de vente

Pré-requis

Aucun

Programme

Approfondissement (Validation des acquis) des étapes de vente :

- Contact
- Connaître
- Convaince

Appropriation du Savoir Conclure la vente

Professionaliser son savoir-être commercial

PROFIL

Conseillers particuliers, conseillers particuliers itinérants nouveaux entrants ou en poste ayant besoin d'une mise à niveau

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COLORADO FORMATION
Durée : 2 jours
Code stage : 1CALTEC59

Fidéliser nos clients- télévendeurs

Objectifs

Pratiquer rebond et vente aditionnelle lors d'un entretien de vente téléphonique

Pré-requis

Aucun

Programme

Saisir l'opportunité du rebond

Concrétiser le rebond en vente aditionnelle

PROFIL

Télé vendeurs PTV

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : ORGANISME A DEFINIR

Durée : 2 jours

Code stage : 1CALTEC60

Performeur vos ventes au téléphone

Objectifs

Maîtriser les différentes étapes d'un entretien de vente dans le respect de la posture PRO BTP Service+

Utiliser une méthodologie et des outils opérationnels pour prendre des rendez-vous utiles, qualifiés et verrouillés

Pré-requis

Aucun

Programme

Les fondamentaux de la relation client

Le savoir être : les règles d'or de la communication

Le savoir faire : la structure de l'entretien en réception, en émission d'appels

L'accueil, la découverte, le diagnostic, la tarification, l'argumentation, la gestion des objections, l'accord cliend, le rebond commercial, la prise de rendez-vous, la prise de congés .

PROFIL

Nouveaux télévendeurs PTV

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COLORADO FORMATION

Durée : 3 jours

Code stage : 1CALTEC61

Prospection commerciale téléphone nouveaux AC

Objectifs

Conduire efficacement ses entretiens téléphoniques
Améliorer la qualité des rendez-vous
Acquérir un comportement simple et direct dans la relation téléphonique
S'approprier la méthode commerciale CAB ""caractéristiques, Avantages, bénéfices" et développer un argumentaire
Développer ses compétences dans la prises de rendez-vous et dans la vente par téléphone à distance

Pré-requis

En cours d'élaboration

Programme

En cours d'élaboration

PROFIL

Assistants Commerciales

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1CALTEC65

Optimiser gestion commerciale et prospects

Objectifs

S'approprier les outils (y compris outils d'analyse et exploitation des données spotfire) permettant d'améliorer son efficacité personnelle.
Etre efficace dans sa relation téléphonique commerciale
Travailler sur l'optimisation des tournées
Gérer efficacement son temps

Pré-requis

Aucun

Programme

En cours d'élaboration

PROFIL

Assistants Commerciaux nouvellement embauchés

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1CALTEC66

Relation client : l'accueil en agence conseil

Objectifs

S'approprier l'agence conseil pour en faire un lieu d'accueil, de conseil et de vente pour nos clients.

Pré-requis

Aucun

Programme

Appropriation de la charte de l'Agence Conseil et quizz de connaissances
Découverte et exploitation des différents espaces et supports d'une agence dans une approche client
Comment optimiser la plage d'accueil du matin pour en faire un moment de privilégier avec le client et une opportunité de rebond commercial
La lecture du compte client et les opportunités de développement du portefeuille
Les différents écrans de l'OGC permettant de répondre aux demandes des clients et de les satisfaire
Les différents documents remis par les clients et les opportunités de rebond

PROFIL

Conseiller particuliers, conseiller particuliers itinérants nouveaux entrants ou en poste ayant besoin d'une mise à niveau.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1CALTEC77

Connaître les dispositifs Epargne SAL pour mieux les vendre

Objectifs

Etre en capacité d'expliquer les dispositifs de l'épargne salariale PRO BTP à un client.
Connaître les forces et les faiblesses de notre offre.
Savoir quel levier actionner pour devancer la concurrence.

Pré-requis

Connaître et avoir pris en main le tarificateur "GC,EPS".
Venir en formation avec un moins un rendez-vous EPSAL positionné dans son agenda.

Programme

L'environnement et les acteurs PRO BTP.
Les dispositifs d'épargne collective et d'épargne salariale.
Quelles sont les cibles à privilégier.
Les mécanismes de l'épargne salariale.
Comment préparer son rendez-vous : quels points vérifier pour mieux appréhender le profil de l'entreprise et/ou de l'artisan, avant le RDV.
Se mettre en situation de vente.

PROFIL

Conseillers artisan et délégués départementaux.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1CALTEC78

Vendre mieux et plus, aux bénéfices du client

Objectifs

Acquérir et/ou consolider des réflexes à partir de méthodes et de techniques de vente pour produire et valoriser des contacts afin d'optimiser les opportunités commerciales et accroître les ventes.
Consolider ses techniques commerciales.

Pré-requis

Aucun

Programme

Première session de 2 jours :

Rappel du parcours de formation :

- Contenu de la formation
- Les échéances à venir

Echanges sur la synthèse du Sondage pré-formation

Mise en condition

- Son environnement

- Le bon esprit pour le bon comportement

Connaître ses cibles pour adapter sa démarche commerciale

- Les objectifs 2016
- Profil/Equipement/Projet/Opportunités par cible

Savoir traiter chaque étape de l'entretien commercial

- L'accroche auprès d'un client ; auprès d'un prospect
- La découverte pour trouver les points d'appui

- La proposition

- Le traitement des objections : comment les traiter et revenir à l'entretien de vente

- L'engagement : sécuriser la vente ou le prochain contact

- Le rebond : optimiser les retombées du rendez-vous

- Le traçage des échanges

Mise en pratique

- Simulations d'entretien de vente et debriefing

Plan d'action individuel

- Préparation de 2 RDV à venir : Définition des objectifs : Feuille de route;

Deuxième session de 2 jours :

Echanges collectifs

- Réussites et freins à partir des feuilles de route et Ateliers training
- Synthèse pour identifier les axes de travail

Retour sur la 1ère session

- Rappels généraux

- Zoom sur les axes de travail identifiés

Mise en pratique

- Simulation de rendez-vous

- Debriefing

PROFIL

Conseillers artisan et délégués départementaux nouveaux entrants.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO-DIRECT MARK

Durée : 4 jours

Code stage : 1CALTEC79

Bilan parcours CA DD

Objectifs

Démontrer sa compétence face à un jury d'experts.

Pré-requis

Aucun

Programme

Réalisation d'un entretien en face à face après remise d'un cas pratique, suivi d'un temps de préparation.
Synthèse et évaluation par l'intervenante.

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO-DIRECT MARK
Durée : 1 jour
Code stage : 1CALTEC80

Performers ses entretiens commerciaux épargne

Objectifs

Conforter les acquis techniques par une approche basée sur la pratique,
Renforcer son professionnalisme par l'acquisition d'une plus grande aisance commerciale au travers de situations clients variées,
Acquérir des méthodes structurantes et structurées de l'entretien client,
Développer l'écoute active, pour mieux analyser et comprendre le besoin du client dans le cadre du devoir de conseil.

Pré-requis

Aucun

Programme

PROGRAMME EN COURS D'ELABORATION

PROFIL

Conseillers particuliers, conseillers particuliers itinérants

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : ORGANISME A DEFINIR
Durée : 2 jours
Code stage : 1CALTEC81

Reprendre des parts de marché Entreprise à nos concurrents

Objectifs

Reprendre des parts de marché à nos concurrents en complémentaire santé, en prévoyance collective et sur le marché des séniors.
Reprendre des parts de marché en matière d'épargne salariale à nos concurrents.

Pré-requis

Aucun

Programme

En cours d'élaboration.

PROFIL

Les conseillers artisans et les délégués départementaux.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : ORGANISME A DEFINIR
Durée : 3 jours
Code stage : 1CALTEC82

Fidéliser notre portefeuille Entreprise

Objectifs

Instaurer une relation durable et suivie avec l'entreprise, en privilégiant les améliorations de contrat, l'augmentation des flux et un développement de notre chiffre d'affaire.

Pré-requis

Aucun

Programme

En cours de construction.

PROFIL

Les conseillers artisans, les délégués départementaux, les assistants(es) commerciaux(ales) et les gestionnaires du marché Entreprises.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : ORGANISME A DEFINIR
Durée : 2 jours
Code stage : 1CALTEC83

Augmenter l'impact des présentations visuelles

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de concevoir le contenu d'une présentation Powerpoint ou Impress à partir d'une méthodologie structurée et efficace

Pré-requis

Disposer d'une bonne connaissance du logiciel POWERPOINT ou IMPRESS (insertion d'objet, d'images, utilisation des masques et des animations)
Venir avec un projet de présentation et les documents nécessaires à sa réalisation

Programme

1ère PARTIE : PREPARATION DU CONTENU

Les 9 étapes de la préparation :

1. Définir les objectif(s) de la présentation
2. Identifier les contraintes (temps imparti, temps d'attention du public, disposition du lieu...)
3. Collecter les informations
4. Dégager les idées et le fil conducteur
5. Ecrire le scénario ; plan de communication (structure pyramidale, plans inductifs ou déductifs)
6. Identifier les mots clés
7. Ecrire le story-board

2ème PARTIE : ATELIER DE CREATION DU STORY-BOARD

A partir des projets/documents des stagiaires : travail sur la préparation du contenu (individuel ou en binômes), à savoir :

Mise en exergue de l'objectif - Identification des contraintes -
Identification du fil conducteur - Écriture du scénario
Identification des mots clés - Réalisation du story-board

3ème PARTIE : LES VISUELS ET LEURS CONTRAINTES

8. Les visuels : Les polices et leurs tailles - Les couleurs - Les images - Les schémas
9. Les principes de transposition du story-board en diapositives PowerPoint ou Impress

4ème PARTIE : ATELIER DE TRANSPOSITION DU STORY-BOARD EN DIAPORAMA

A partir du story-board réalisé la journée précédente, les stagiaires constituent leur banque d'images et réalisent leur diaporama.

PROFIL

Tous collaborateurs ayant, idéalement, une expérience de conception et d'animation d'une présentation et souhaitant améliorer l'impact de ses diaporamas sur le public.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : SPHERE SAVOIR
Durée : 2 jours
Code stage : 1COMECR05

Rédiger des synthèses et des reportings de qualité

Objectifs

Comprendre les mécanismes de nature à développer son esprit de synthèse
Maîtriser les règles relatives au fond et à la forme pour rédiger une synthèse et un reporting de qualité
Concevoir des reportings et des synthèses structurés, clairs et lisibles
Formuler des messages clés pour être lu et compris
S'entraîner pour acquérir une aisance rédactionnelle

Pré-requis

Venir avec ses propres documents : synthèses, compte-rendus, reporting

Programme

Comprendre les mécanismes de la pensée synthétique et analytique
- Particularités de la synthèse et de l'analyse en entreprise
- Votre profil : synthétique ou analytique ?
- Distinction entre objectivité et subjectivité

Préparer sa synthèse ou son reporting
- Utiliser la méthode des tableaux pour sélectionner l'information
- Ebaucher un plan à partir des techniques spécifiques à la synthèse

Adopter une présentation dynamique
- Donner le ton et créer des titres accrocheurs
- Présenter et intégrer des schémas dans ses écrits
- Gérer la mise en page pour améliorer la lisibilité et la visibilité

Rédiger de manière claire et efficace
- Bien cibler les destinataires et savoir s'adapter
- Travailler la fluidité de son style
- Faire valider son écrit pour apporter les corrections nécessaires

Pour un reporting clair et de qualité
- Expliciter les informations selon leur nature
- Simplifier le plus possible

PROFIL

Tous les collaborateurs amenés à rédiger des synthèses ou des reportings

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : SPHERE SAVOIR
Durée : 2 jours
Code stage : 1COMECR06

Les fondamentaux de l'orthographe et de la grammaire

Objectifs

Maîtriser l'orthographe et la grammaire utile en situation professionnelle

Pré-requis

Avoir évalué son niveau avec le questionnaire de préparation

Programme

Comprendre la logique de la grammaire et de l'orthographe
Mieux comprendre son rapport personnel à l'orthographe et à la grammaire, et sa façon d'apprendre
Les mots du discours : nom, article, adjectif, verbe, pronom, adverbe, préposition, coordonnants
Les fonctions des éléments : sujets, compléments, attributs et épithètes
Les 10 règles qui évitent 90 % des erreurs
S'appuyer sur les nouveaux outils : le conjugueur et le correcteur
Savoir s'approprier les manuels (Bescherelle ou Bled)
Rédiger son propre manuel d'orthographe

PROFIL

Toute personne ayant besoin de se réapproprier les fondamentaux de la langue française

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COMBO
Durée : 2 jours
Code stage : 1COMECR07

Prendre la parole en public

Objectifs

Acquérir des méthodologies et pratiques simples et concrètes pour maîtriser sa prise de parole en public
Etre prêt à mener ses futures interventions de manière plus impactante et efficace.

Pré-requis

Avoir des exemples concrets : discours, réunions de présentation, conventions, réunions de service...

Programme

Compétences développées :

- Savoir identifier les messages clés et choisir un angle de présentation adapté au message et au public
- Prendre conscience du verbal, du non-verbal et du para verbal
- Savoir construire si besoin un support visuel au service du message
- Se mettre en condition sur le plan émotionnel, apprendre à gérer le trac
- Savoir capter l'attention
- Maîtriser l'expression corporelle
- Maîtriser, clarifier et illustrer le propos
- Créer et organiser l'échange puis conclure de façon percutante

Acquisitions :

- Une meilleure vision de ses atouts et points d'amélioration en tant qu'orateur
- Une méthodologie de préparation de l'ensemble d'une intervention :
 - Préparer ses messages clés
 - Tenir compte de son public
 - Utiliser toute la palette d'élocution
 - Gagner en confort et en aisance

PROFIL

Toute personne ayant à prendre la parole devant un public dans le cadre professionnel.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COMBO
Durée : 3 jours
Code stage : 1COMORA01

Service + : l'écoute relationnelle gestionnaires

Objectifs

Comprendre les attendus et les impacts de la posture PRO BTP Service plus
Conjuguer l'approche produit à une démarche service centrée sur la personne
Décliner la posture PRO BTP Service plus en attitudes professionnelles
Être l'ambassadeur et le conseiller de l'offre PRO BTP

Pré-requis

Faire partie du programme de généralisation de PRO BTP Service plus

Programme

- 1 - Le collaborateur au Centre de la relation téléphonique
 - Prendre conscience de ses missions de gestionnaire et de conseiller
 - Identifier et évaluer les compétences d'un professionnel de la relation téléphonique
 - Auto-évaluer ses propres compétences dans la relation téléphonique
- 2- De la structure d'une relation téléphonique à la Posture PRO BTP Service plus
 - Découvrir la structure de base et le cycle de fonctionnement d'un entretien téléphonique
 - S'enrichir des éléments fondamentaux de la structure de base d'un entretien téléphonique
 - Appréhender les étapes de l'entretien au travers des objectifs, de la pensée client et des outils d'aide
- 3 - Des techniques de l'entretien téléphonique à la Posture PRO BTP Service plus
 - Appréhender les éléments de la posture PRO BTP Service Plus
 - Découvrir des techniques de l'entretien téléphonique
- 4 - Ma pratique et ma posture selon le contexte et la situation
 - Utiliser les outils et techniques de la relation téléphonique pour gérer toute situation
 - Repérer ses attitudes dominantes afin de renforcer son assertivité, en situation professionnelle
- 5 - Les écoutes et le référentiel des compétences de la Posture PRO BTP Service plus
 - Se familiariser avec les éléments du Référentiel pour se les approprier
 - Donner du sens aux éléments du référentiel

PROFIL

Gestionnaires, téléacteurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 2 jours
Code stage : 1COMP5A04

Service + : atelier analyse de la pratique téléphone RS

Objectifs

Compléter et préciser les savoirs de sorte que les RS maîtrisent les attendus de la posture
Travailler à partir des items qui structurent la grille d'analyse des gestionnaires afin d'en finaliser l'appropriation
Valider les compétences mises en oeuvre par les Managers dans le cadre de l'accompagnement
Construire des clefs de résolution des situations difficiles relevées par les Managers lors des accompagnements

Pré-requis

Avoir suivi les J1 J2 téléphone et réalisé au moins 4 accompagnements.

Programme

Recueil des points représentant des freins : terminologie de la grille, structure de l'accompagnement, situations relationnelles complexes

Mise en situation d'accompagnement à partir d'une série d'appels

Auto évaluation de ses points forts et points de progrès

Echanges sur les pratiques et validation des solutions retenues

Utilisation de la grille de positionnement pour analyser la prestation d'accompagnement

PROFIL

Les Responsables de Service

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMP5A26

Service +: l'écoute relationnelle télévendeurs

Objectifs

Comprendre les attendus et les impacts du projet d'entreprise PRO BTP Service plus
Conjuguer une réponse centrée sur le client à l'enjeu du développement commercial de la PTV
Décliner la posture PRO BTP Service plus en attitudes professionnelles spécifiques à la PTV
Contribuer au développement de l'ouverture aux services de PROBTP

Pré-requis

Faire partie du programme de généralisation de PRO BTP Service plus

Programme

1 - Le projet d'entreprise.

Mettre en cohérence ses représentations personnelles et le projet,
Identifier le dispositif et ses moyens d'acquisition.

2 - Le client au centre de la relation dans un objectif de vente

Définir la posture professionnelle PRO BTP Service plus et l'attitude d'empathie,
S'approprier les étapes de l'entretien téléphonique dans le cadre d'un objectif de vente où le client est au centre de la relation,
Apprécier la grille des indicateurs de qualité,
S'auto évaluer pour mesurer son efficacité.

3 - La posture d'empathie professionnelle

Connaître les attitudes relationnelles,
Repérer ses attitudes prédominantes, savoir les optimiser et les corriger si nécessaire.

4 - Les techniques de l'entretien téléphonique dans la relation client

Utiliser les outils d'une communication réussie,
S'adapter au contexte et à la motivation du client,
Synthétiser les éléments essentiels pour conclure.

PROFIL

Télévendeurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 2 jours
Code stage : 1COMP5A30

Service + : atelier RS - les fondamentaux de la posture

Objectifs

Maintenir les savoirs fondamentaux qui constituent et structurent la posture professionnelle des collaborateurs
Compléter et préciser les connaissances de sorte que les Managers maîtrisent l'ensemble des attendus de la posture
Travailler à partir des items qui structurent la grille d'analyse des collaborateurs afin d'illustrer chacun d'entre eux
Développer la capacité à repérer les éléments factuels qui favorisent la levée des freins des collaborateurs

Pré-requis

Aucun

Programme

Recueil des éléments de connaissance que les managers souhaitent travailler
Balayage de la terminologie de la grille et mise en évidence des points de progrès
Vérification de la maîtrise des items fondamentaux au niveau de leurs définitions et illustrations
Mise en situation d'accompagnement à partir d'une série d'appels de sorte d'approfondir la capacité d'écoute et de repérage d'éléments factuels
Perfectionnement de la capacité à créer des exemples illustratifs favorisant la levée des freins des collaborateurs

PROFIL

Les RS de DR, de CG et superviseurs des plates forme téléphoniques (établissements en maintenance)

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMP5A31

Service + : pilotage par le RA

Objectifs

Savoir porter, dans son centre, le projet PRO BTP Service Plus au téléphone
Accompagner, voire relayer les Responsables de Services dans la montée en compétences de leurs équipes.
Identifier et proposer des objectifs de progrès aux Responsables de Services

Pré-requis

Avoir suivi la formation : SERVICE + : L'ECOUTE
RELATIONNELLE MANAGERS
Disposer d'un premier retour d'expérience, la journée
est située au plus près de la première supervision
téléphone des Responsables de Services.

Programme

Conduire l'accompagnement d'un gestionnaire en face à face avec le formateur à partir de 4 à 6 appels sélectionnés.
Décliner des attendus de chacun des items de la posture du gestionnaire qui questionnent le Responsable d'Activité
Apporter toutes les précisions concernant les étapes de l'accompagnement du gestionnaire et ses impacts
Collecter des données pertinentes pour soutenir les Responsables de Services à partir du /des supports de supervision
Accompagner le Responsable d'Activité dans l'identification des acquis et des points de progrès des Responsables de Services et élaborer avec le formateur un plan d'action individualisé.
Savoir interpréter ces données pour en établir un état des lieux de l'avancée du projet, des freins à lever et des leviers à mettre en oeuvre

PROFIL

Les Responsables d'Activité des Centres de Gestion

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMP5A33

La posture professionnelle dans l'écrit

Objectifs

Mieux maîtriser les techniques rédactionnelles pour réaliser, avec plus de confort et d'efficacité des écrits clairs, relationnels et centrés sur le destinataire.

Pré-requis

Maîtrise de la langue

Programme

Se donner une méthode d'analyse préalable pour rédiger avec plus de confort et d'efficacité
Savoir lire, comprendre et formuler un message écrit afin de prendre en compte la ou les demandes du destinataire dans toutes ses dimensions
Savoir mettre le destinataire au centre de sa réponse écrite
Savoir produire une réponse à la fois claire et relationnelle
Mieux comprendre son rapport personnel à l'écrit et ses conséquences
Comprendre les spécificités de l'écrit et de chaque type d'écrit (courriers de gestion, mails, et le cas échéant comptes rendus, power point, propositions commerciales)

PROFIL

Toute personne ayant besoin d'améliorer ses écrits professionnels et de les orienter sur le destinataire (courriers et mails de gestion, autres écrits selon la demande...)

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COMBO
Durée : 2 jours
Code stage : 1COMP5A34

Service + : posture professionnelle dans l'écrit Managers

Objectifs

Accompagner ses équipes dans l'appropriation de la posture PRO BTP Service plus à l'écrit, en trouvant le bon positionnement de Cadre ou RS

Pré-requis

Aucun

Programme

Accompagner le changement auprès de son équipe, en trouvant la bonne posture de cadre ou RS et en prenant en compte les spécificités de l'écrit
Savoir restituer le projet au sein des enjeux stratégiques de PRO BTP
Comprendre comment adapter le projet aux spécificités de son CG, Département ou Service
Comprendre la logique des outils qui structurent le projet (grilles gestionnaire et RS, manuel de rédaction, accompagnement)
Aider ses équipes à mettre l'adhérent au centre d'une réponse écrite
Aider ses équipes à lire et comprendre un message écrit afin de prendre en compte la ou les demandes du client dans toutes ses dimensions
Aider ses équipes à produire une réponse à la fois claire, relationnelle et réglementairement exacte
Savoir mener un accompagnement avec la grille d'analyse.

PROFIL

Les Cadres et Responsables de Service des Centres de gestion

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COMBO
Durée : 2 jours
Code stage : 1COMP5A36

Service + : l'écoute relationnelle Managers

Objectifs

S'approprier les attendus et les impacts de la posture PRO BTP Service Plus :

- Encadrer et suivre la montée en compétences des équipes
- Conjuguer l'approche produit à l'approche du service
- Développer l'offre de service
- Développer la transversalité inter-services pour un traitement complet du dossier

Pré-requis

Faire partie d'un établissement dans lequel s'inscrit le programme de généralisation de PRO BTP Service Plus

Programme

- 1 - Partager la formation des gestionnaires
 - Identifier et évaluer les compétences d'un professionnel de la relation téléphonique
 - Découvrir la structure de base et le cycle de fonctionnement d'un entretien téléphonique
 - S'enrichir des éléments fondamentaux de la structure de base d'un entretien téléphonique
 - Appréhender les étapes de l'entretien au travers des objectifs, de la pensée client et des outils d'aides
- 2 - Ma pratique et ma posture selon le contexte et la situation
 - Utiliser les outils et techniques de la relation téléphonique pour gérer toute situation
 - Repérer ses attitudes dominantes afin de renforcer son assertivité, en situation professionnelle
- 3 - Les écoutes et le référentiel de compétences de la Posture PRO BTP Service Plus
 - Se familiariser avec les éléments du référentiel pour se les approprier
 - Donner du sens aux éléments du référentiel
- 4 - Accompagner la montée en compétences des gestionnaires
 - Vérifier sa posture sur les concepts d'accompagnement
 - S'assurer de son rôle d'accompagnateur : Que faire et comment, appréhender le rôle de la supervision
- 5 - Votre formation PRO BTP Service Plus
 - Connaître le déroulement chronologique de la formation PRO BTP Service Plus dans son ensemble
 - Savoir se situer dans le projet global, à la fois dans le temps et vis-à-vis des acteurs impliqués

PROFIL

Directeurs - Responsables de Marché - Chefs de département - Responsables d'activité - Responsables de service - Superviseurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 2 jours
Code stage : 1COMP5A38

Service + : l'écoute relationnelle nouveaux entrants

Objectifs

Comprendre et intégrer dans sa pratique quotidienne de la relation client au téléphone la posture PRO BTP Service plus

Pré-requis

- Avoir une première expérience significative de la relation client au téléphone (une semaine minimum de prise d'appels concrétisée par une plage d'enregistrement NICE)
- Avoir bénéficié et commencé à mettre en pratique une formation de base, type FIM, adaptée au contenu des appels à traiter
- Etre familiarisé avec les fonctionnalités et les manipulations de l'outil téléphone AVAYA

Programme

Maîtriser les mécanismes et techniques du processus de communication au téléphone.

Mobiliser ses ressources pour être à l'aise dans la relation au téléphone :

- Pratiquer l'écoute active
- Rester centré(e) sur son interlocuteur
- Améliorer son discours, rester positif
- Décoder son mode de fonctionnement (posture d'empathie professionnelle)
- Gérer la durée de l'appel

Comprendre et intégrer la légitimité du rebond solution dans sa pratique professionnelle :

- Intégrer dans le processus de communication la prise en compte des situations
- Ouvrir vers l'offre service appropriée (aide, conseil, orientation...)

PROFIL

Toute personne de DR, Plateformes, CG, n'ayant pas bénéficié du cursus de formation PRO BTP Service Plus, dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1COMP5A40

Service + : accompagnement individuel au téléphone

Objectifs

Acquérir et maîtriser la posture PRO BTP Service Plus
Transmission de savoir-faire et de savoir-être pendant la pratique professionnelle du collaborateur sur le poste de travail

Pré-requis

Faire partie du programme de généralisation de PRO BTP Service plus ;
Avoir suivi la formation SERVICE + : L'ECOUTE RELATIONNELLE GESTIONNAIRES

Programme

L'accompagnement commence par de la double écoute suivie d'un débriefing permettant l'analyse des points maîtrisés et de ceux à renforcer.

- L'accompagnement individuel du collaborateur permet d'avancer à son rythme et à son niveau.
- Il se conclut par l'établissement de la grille d'analyse des appels permettant à chacun de savoir où il en est dans la maîtrise de la posture et l'établissement d'un plan d'action

PROFIL

Gestionnaires et téléacteurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS - PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMP5A41

Service + : supervision des RS au téléphone

Objectifs

Accroître le rôle de développeur de compétences du Manager afin de co-construire la mise en œuvre de la posture relationnelle PRO BTP Service plus.
Reconnaître et valoriser les bonnes pratiques des collaborateurs et identifier les freins afin de construire un parcours de montée en compétences des équipes
Relayer les orientations et les enjeux de l'entreprise
Identifier et proposer des objectifs de progression aux Managers

Pré-requis

Avoir suivi le parcours de formation PROBTP Service plus, avoir suivi les J Téléphone, l'accompagnement Manager, et des accompagnements de collaborateurs

Programme

Conduite de l'accompagnement d'un collaborateur par le Manager à partir d'écoutes d'appels. Le formateur est présent en tant qu'observateur et peut intervenir comme relai à la demande du Manager
Analyse du positionnement d'accompagnateur/développeur de compétences du Manager en lien avec les attendus de la posture
Apport d'éléments pratiques et théoriques afin de permettre au Manager d'atteindre ses objectifs
Construction d'un plan d'action personnalisé de montée en compétences

PROFIL

les Responsables de services impliqués dans le projet PRO BTP Service plus

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMP5A43

Service + : Accompagnement du RS

Objectifs

Permettre au Responsable de Service de maîtriser la posture PRO BTP Service plus.
Favoriser l'appropriation des étapes et de la dimension stratégique de l'accompagnement d'un gestionnaire.
L'aider à accompagner la montée en compétences et à développer l'autonomie de son équipe dans le projet PRO BTP Service plus au téléphone.

Pré-requis

Avoir suivi les J Téléphone

Programme

Conduite de l'accompagnement d'un gestionnaire à partir d'une sélection de 4 à 6 enregistrements, de sorte de reproduire au plus près les conditions concrètes du terrain :

Validation de la connaissance du Responsable de Service de la grille d'analyse des appels et compléments formatifs

Le formateur fait vivre au Responsable de Service les étapes de l'accompagnement.

Le formateur s'appuie sur la situation pour aider le Responsable de Service à maîtriser :

- la position d'accompagnateur,
- les écueils à éviter,
- les leviers sur lesquels agir pour mieux aider les gestionnaires,
- les situations de blocage que le Responsable de Service peut rencontrer ou anticiper dans l'accompagnement.

PROFIL

Les Responsables de Service et les Superviseurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS

Durée : 1 jour

Code stage : 1COMP5A45

Service +: Accompagner évolut° de ses managers-Chef de Dép.

Objectifs

Permettre au Chef de Département :

- de comprendre la structure de l'accompagnement et en particulier du débriefing réalisé par le RS auprès des collaborateurs
- d'identifier les savoir-être mis en place par le RS lors de l'accompagnement pour faire évoluer son équipe
- d'avoir une connaissance suffisante de l'accompagnement des collaborateurs pour comprendre les motivations objectives à l'attribution d'un niveau
- de saisir la différence d'intégration de la posture en fonction du niveau attribué
- de repérer les attendus de la grille de positionnement du manager avec un focus sur les items déclinant les savoir être

Pré-requis

Avoir suivi la formation PRO BTP Service plus :
L'ECOUTE RELATIONNELLE MANAGERS

Programme

La structure de l'accompagnement et les moments clés et stratégiques pour le RS accompagnateur.
Les savoir-être fondamentaux qui animent la posture de l'accompagnateur.

Ecoute d'appels présélectionnés par le formateur de sorte de pouvoir entendre la mise en oeuvre des items de la posture sur les différents niveaux.

La posture dans sa globalité et les critères de l'attribution de chaque niveau.

PROFIL

Les Chefs de Département des Centres de Gestion

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMP5A46

Service + : Soutien Managers

Objectifs

Permettre aux Responsables de Services et Superviseurs de disposer d'un temps dédié avec un formateur pour résoudre les difficultés qu'ils rencontrent en dehors des supervisions dans la mise en oeuvre de PRO BTP Service plus au sein de leurs équipes.

Pré-requis

Avoir suivi le parcours de formation PRO BTP Service plus dans son intégralité.
Etre en poste dans un établissement en maintenance.

Programme

La demi-journée se déroule en face à face avec un formateur, elle permet de traiter les questions que se pose le Manager pour accompagner un ou plusieurs collaborateurs dans le cadre de leur montée en compétences concernant PRO BTP Service plus.

PROFIL

Responsables de Service et Superviseurs en charge d'une équipe dans le cadre de PRO BTP Service plus, souhaitant travailler avec un formateur pour construire des clés de résolution de problèmes.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMP5A47

Etre acteur de la relation client

Objectifs

Comprendre la posture PRO BTP Service plus déployée dans les unités opérationnelles et les bénéfices de cette posture dans la relation avec le client
Traduire cette posture dans ses projets à venir

Pré-requis

Aucun

Programme

En cours d'élaboration

PROFIL

Obligatoire pour les collaborateurs de DPMT non formés en 2016.
Les collaborateurs des unités fonctionnelles ou support

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMPSA49

Service + : Accompagnement ciblé

Objectifs

Maîtriser l'ensemble des items la posture PROBTP Service plus

Pré-requis

Avoir suivi l'ensemble des actions de formation de la phase de déploiement de la posture PROBTP Service plus
Faire partie d'un établissement en maintenance

Programme

Deux items, déterminés à partir des besoins d'apprentissage du collaborateur, sont observés et évalués au cours de l'accompagnement.

PROFIL

Gestionnaires et téléacteurs des établissements en maintenance

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS - PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1COMP5A50

Service +: Atelier Vérification de la Bonne Compréhension

Objectifs

Identifier les objectifs et la plus-value de la vérification de la bonne compréhension dans l'entretien
S'assurer du « gagnant- gagnant » de son usage
S'approprier les outils de la vérification de la bonne compréhension
Prendre conscience de sa propre pratique et améliorer ses compétences
Se créer une boîte à outils à utiliser en fonction des situations, des plus simples aux plus complexes

Pré-requis

Aucun

Programme

Rappel et apports sur le rôle du Manager auprès de ses collaborateurs : mobiliser, motiver, rassurer, accompagner
Vérification et validation des objectifs de la vérification de la bonne compréhension
Identification des freins de leurs collaborateurs à mettre en oeuvre la vérification de la bonne compréhension
Clés pour lever les objections de leurs collaborateurs lors de mises en situation à partir de verbatim collaborateurs.
Training à partir d'une série d'appels afin d'approfondir leur capacité d'écoute et de repérage d'éléments factuels
Perfectionnement de leur capacité à créer des exemples illustratifs favorisant la montée en compétences de leurs collaborateurs.
Constitution d'un mémo de phrases facilitant l'usage de la VBC selon la typologie des appels

En amont de l'atelier :

Pour ajuster cet atelier et cibler l'action sur les problématiques vécues, recueil de besoins par mail en amont de l'atelier
Les difficultés spécifiques par rapport à la VBC
Les difficultés des équipes, dans quelles situations
Les besoins et attentes par rapport à cet atelier

PROFIL

Tous RS et Superviseurs d'établissements en maintenance dont l'équipe n'est pas en niveau "acquis" sur cet item

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMP5A51

Service+: Ouverture/rebond-Atelier devt compétences Manager

Objectifs

A l'issue de la formation le manager sera capable :

- d'expliquer, dédramatiser, lever les freins pour motiver son équipe à l'ouverture et au rebond commercial
- de suivre et accompagner son collaborateur dans sa montée en compétences
- de se constituer une boîte à outils

Pré-requis

Aucun

Programme

Rappel et apports sur le rôle des managers auprès de leurs collaborateurs : mobiliser, motiver, rassurer, accompagner

Clés pour lever les objections de leurs collaborateurs lors de mises en situation à partir de verbatims.

Training à partir d'une série d'appels afin d'approfondir leur capacité d'écoute et de repérage d'éléments factuels

Développement de leur aptitude à « trouver une porte d'entrée » adaptée à chaque appel

Perfectionnement de leur capacité à créer des exemples illustratifs favorisant la montée en compétences de leurs collaborateurs.

Constitution d'un mémo : phrases accroches et transitions

Atelier collectif d'une journée;

En option : suivi Manager individuel avec un formateur 1 mois plus tard

PROFIL

Managers des établissements en maintenance
ayant suivi le parcours PROBTP Service plus

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMP5A52

Service + : Animer mon équipe au quotidien

Objectifs

Planifier, construire, préparer, organiser des événements et des actions en relation client en utilisant les techniques, les outils et les moyens d'animations pour et avec son équipe
Stimuler, impliquer et mobiliser son équipe autour de projets et/ou actions commerciales
Animer et instaurer une dynamique pour l'équipe des collaborateurs au quotidien dans la mise en oeuvre des plans d'action de la posture Service plus.

Pré-requis

Avoir suivi le parcours de formation PROBTP Service plus dans son intégralité.
Etre en poste dans un établissement en maintenance.

Programme

Réflexion sur l'impact de mes filtres et des conséquences sur l'engagement de l'équipe. Dépasser mes freins pour être en capacité de créer de la synergie pour réussir et progresser ensemble

Les atouts et la pratique de l'animation d'équipe : dans quels objectifs, pour quelles occasions, quelle organisation mettre en place ?

Repérer ses bonnes pratiques, quelles compétences et qualités mises en oeuvre ?

Réfléchir à un plan d'action pour l'équipe; piloter son activité

S'entraîner à l'animation d'actions concrètes et opérationnelles telles que des briefings énergisants, des challenges d'équipes, des jeux à adapter

Cette journée se prépare à l'aide d'un questionnaire. Il permet de recenser les besoins spécifiques du manager en amont de la rencontre.

PROFIL

Responsables de Service et Superviseurs en charge d'une équipe dans le cadre de PROBTP Service plus, qui souhaitent :

- S'initier à une animation d'équipe régulière, au-delà des accompagnements et des challenges nationaux.
- Compléter leurs pratiques d'animation testées et éprouvées.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS
Durée : 1 jour
Code stage : 1COMP5A54

Service + : Appui à distance

Objectifs

Répondre à des besoins individuels en complément des actions de formation du dispositif PRO BTP Service plus.

Poursuivre la professionnalisation des managers

Permettre de construire une réponse pour une problématique ponctuelle

Pré-requis

Aucun

Programme

Aide au Responsable de Service ou au Superviseur dans la construction de réponses aux questions qu'il se pose sur le terrain au regard de sa pratique de l'accompagnement des équipes.

PROFIL

Tous RS et Superviseurs d'établissements en maintenance

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DOM PLUS

Durée : 1 jour

Code stage : 3COMPSA01

Réconcilier PRO BTP et les adhérents insatisfaits

Objectifs

Vous permettre de:

- vous approprier pleinement les enjeux de la démarche de réconciliation avec les adhérents ayant exprimé une insatisfaction
- bien comprendre et intégrer le Modèle de Service INA (MDS INA) ainsi que les améliorations attendues au niveau de votre établissement
- bien comprendre votre rôle à chacune des étapes de cette démarche de réconciliation
- vous entraîner à mettre en oeuvre les actions et les comportements visant à réconcilier avec PRO BTP les adhérents ayant exprimé une insatisfaction.

Pré-requis

prévoir pour la formation au moins 2 INA par participant en vue des appels réels sortants

Programme

Constats actuels, améliorations enregistrées, objectifs visés... à propos de la démarche de réconciliation au niveau de l'établissement

Réflexion sur l'intérêt d'avoir une démarche spécifique vis-à-vis des adhérents ayant exprimé une insatisfaction

Rappel de messages importants concernant la mise en oeuvre du Modèle de Service INA (définition et état d'esprit à privilégier)

Point sur les principales étapes à distinguer (détection, marquage, traitement, clôture) et sur le rôle attendu à chaque étape

Point sur la détection et le marquage des INA, signalées par écrit ou lors des appels téléphoniques entrants

Entraînements au traitement d'encours INA : simulations d'appels sortants

Entraînements au traitement d'encours INA réelles et au marquage des commentaires de traitement : appels sortants réels

PROFIL

Collaborateurs des Directions Régionales et des Centres de Gestion.

Module prévu en « INTRA Etablissement » avec des collaborateurs d'un même service pour plus d'efficacité. (8 personnes maximum par session).
Module en INTER pour les établissements qui ont déjà formé la majeure partie de leurs équipes et souhaitent étendre la démarche à de nouveaux collaborateurs.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRAGMA

Durée : 2 jours

Code stage : 1COMTEC03

Communiquer avec efficacité et confort

Objectifs

Maîtriser les ressorts d'une communication efficace et respectueuse pour construire une relation durable et de qualité avec ses interlocuteurs.

Pré-requis

Aucun

Programme

Journée 1 :

Tour de table de présentation rapide et attentes individuelles
« Valeurs et attentes communes d'une relation\communication de qualité » : ce que mon interlocuteur attend de moi en matière de comportement.
Découverte de règles et d'outils de comportement de bon sens au travers d'exercices tirés du quotidien des participants.
Synthèse : remise d'un mémo pédagogique.
Application de ces « outils » de communication sur deux exercices « types » issus du métier des participants
Tour de table : partage des ressentis.

Journée 2 :

Exercices sur les sujets de chacun ; travail de préparation en atelier de 3 participants
Chacun à l'occasion d'être une fois dans son rôle et une fois dans le rôle de « l'autre »
Nombreux échanges permettant l'émergence et l'appropriation des « bonnes pratiques »
Tour de table, plan d'action individuel

PROFIL

Tout collaborateur, tout manager
session spécifique collaborateur - encadrement

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COMBO
Durée : 2 jours
Code stage : 1COMTEC10

MBTI : se connaître / connaître les autres

Objectifs

Mieux se connaître et mieux comprendre les autres
Prendre conscience de son impact sur les autres
Tirer profit du meilleur en chacun de nous
Améliorer son efficacité relationnelle

Pré-requis

Aucun

Programme

Présentation individuelle à l'aide d'une trame proposée par l'animateur

Présentation du MBTI® et de la notion de préférence selon Carl Gustav Jung

Découverte de son type de MBTI® pour mieux se connaître et gagner en dynamique personnelle

Les préférences comportementales et leurs incidences sur :

- la communication,
- la relation au changement,
- les modes d'apprentissage,
- le style de leadership,
- la cohésion d'équipe, etc.

L'impact des préférences MBTI® dans l'environnement de travail

Les 16 types de personnalités selon le MBTI®

- le fonctionnement de chaque type et l'utilité mutuelle des types opposés
- développer son efficacité relationnelle et utiliser ses différences d'une manière constructive (parler en type)
- savoir persuader et négocier en fonction des types.

Le chemin de développement potentiel de son type et le plan de développement choisi.

PROFIL

Tous collaborateurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : CATHERINE BLONDEL
Durée : 2 jours
Code stage : 1DEVAIS01

Développer son intelligence émotionnelle

Objectifs

Comprendre et apprécier les fondamentaux de l'univers des émotions
Apprendre à mieux se connaître en clarifiant son comportement en milieu professionnel
S'entraîner à gérer ses émotions pour être plus efficace
Utiliser l'intelligence émotionnelle pour améliorer ses rapports interpersonnels et ses relations professionnelles

Pré-requis

Aucun

Programme

1. Comprendre son mode de fonctionnement physiologique : Pensées / émotions / corps
 - Savoir accueillir et décrypter son ressenti physique et mental
 - Comprendre la place des émotions en entreprise
 - Se prêter une attention bienveillante à soi-même pour clarifier son état émotionnel
 - Observer en situation son processus : >Pensées / émotions / corps
2. Agir sur son mode de fonctionnement tridimensionnel
 - Identifier les situations déstabilisantes, génératrices d'émotions incontrôlables
 - Faire "son analyse fonctionnelle" à l'aide de la technique du cercle vicieux
 - Acquérir des techniques physiques et mentales pour enrayer le processus de débordement émotionnel : Agir avec sa peur, dire sa colère, extérioriser sa tristesse, cultiver sa joie
3. S'approprier les clés de l'intelligence émotionnelle
 - Décoder les structures comportementales des individus en milieu professionnel
 - Ecouter et répondre aux besoins relationnels
 - Faciliter une relation efficace
 - Adopter une communication plus intelligente émotionnellement
 - Apprendre à gérer les conflits de façon positive
 - Devenir meilleur négociateur en toutes circonstances

PROFIL

Tout public

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : AC²

Durée : 2 jours

Code stage : 1DEVAIS02

Bien vivre le changement

Objectifs

Comprendre le mécanisme du changement et les impacts afférents
Voir le changement comme une chance à saisir et en faire un levier pour agir de manière constructive

Pré-requis

Aucun

Programme

Qu'est-ce que le changement et quels sont les grands types de changement auxquels nous pouvons être confrontés ?

Se représenter le changement et en mesurer les impacts sur soi

Repérer les 5 étapes clés du cycle du changement en lien avec la courbe émotionnelle appelée courbe du deuil

Mieux comprendre les différentes réactions face au changement (les miennes et celles des autres) et ainsi s'adapter à ceux qui nous entourent

- Ce qu'il faut dire, ce qu'il faut faire
- Ce qu'il faut éviter de dire, ce qu'il faut éviter de faire

Quels sont mes propres freins et mes forces motrices pour vivre les changements ?

Ce qu'il faut faire pour avancer au mieux vers le changement

- Poser des questions pour comprendre
- Echanger, dialoguer
- Exprimer ses propres émotions de façon constructive (expression auprès de ses collègues et auprès de sa hiérarchie)
- Accepter les différences de point de vue
- Refuser de rentrer dans une situation de blocage et prendre de la distance face à l'événement
- Placer davantage la loupe sur le positif

Bâtir son plan d'action personnel pour mieux vivre chaque changement

PROFIL

Tout collaborateur

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : CATHERINE BLONDEL
Durée : 2 jours
Code stage : 1DEVCHG01

Préparer sa retraite

Objectifs

Se préparer sereinement à cette nouvelle étape de vie qu'est la retraite ; mettre en place tous les leviers pour en faire une opportunité de complétude de sa vie et y donner un nouveau sens.

Identifier les facteurs essentiels permettant de réussir cette transition. Tirer les forces et les expériences de sa vie professionnelle pour bien clôturer cette étape et naître à sa nouvelle vie de sénior actif.

Elaborer son nouveau projet : sonder ses envies, ses talents, son excellence, ses valeurs pour concevoir son projet de vie et apporter sa contribution au monde.

Être acteur de son nouvel équilibre de vie : changement du rythme de son temps, investissement familial, social, occupationnel, etc...

Développer son hygiène de vie tant au plan alimentaire qu'au plan psycho-corporel afin d'améliorer leurs impacts positifs sur la santé.

Définir ses objectifs prioritaires et les actions à mettre en place pour concrétiser son projet.

Pré-requis

Aucun

Programme

Dresser le bilan de ses appréhensions, de ses croyances limitantes, des changements à venir, de son image, de son besoin de reconnaissance.
Gérer la fin de sa vie au travail : rôle, transmission, valeurs, savoir-faire, etc...

Faire le point sur ses priorités en termes de : besoins, valeurs, utilité au monde. S'approprier ses ressources et expériences personnelles pour les mettre à profit dans l'élaboration d'un nouveau projet, au service de l'accomplissement de soi.

Apprendre des techniques simples de détente musculaire, souffle, libération de tension, ainsi que des conseils de base pour une nutrition saine et adaptée à son âge.

Trouver sa juste place dans son nouvel environnement : gérer son temps libre, réajuster sa vie familiale, sociale, occupationnelle. Oser exprimer ses nouveaux besoins et ses désirs de changements ; savoir écouter l'autre.

Développer des attitudes et compétences nouvelles pour mieux vivre sa vie de sénior actif, développer un relationnel empathique, généreux et congruent, se sentir utile au monde. Valoriser son image et son estime de soi.

Mettre en perspective son projet, se fixer des objectifs réalisables, construire son plan d'action.

PROFIL

Tous collaborateurs à environ 3-4 ans de la retraite.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GO'ELAN

Durée : 2 jours

Code stage : 1DEVCHG02

Anticiper et gérer ses émotions en situation difficile

Objectifs

Traiter simplement, avec clarté et sérénité tout type de situation et de problématique .

Pré-requis

Aucun

Programme

Prendre conscience des moments où l'on est en situation difficile du fait des émotions (Soi ou l'autre).

Analyser efficacement les déclencheurs de ces situations et y répondre de façon adaptée

- > Savoir les anticiper

- > Relativiser les enjeux, désamorcer ou dédramatiser : acquérir une démarche et des outils simples et efficaces pour apaiser la situation

- > S'exprimer de manière apaisée et efficace : acquérir une démarche et des outils simples et efficaces au travers d'une communication interpersonnelle permettant de s'affirmer soi tout en respectant l'autre

Se servir de ses émotions (et non les subir!) pour rétablir une relation apaisante

- > L'émotion est au centre des situations difficiles : Mes émotions, celles des autres ; communication verbale et non verbale ; réagir à chaud (gérer l'instantané), réagir à froid (se préparer)

- > Différencier les propos de l'autre de l'émotion qu'ils me provoquent : différence entre écoute de soi et écoute de l'autre

PROFIL

Tout collaborateur, manager

Les sessions sont spécifiques « encadrement » et « collaborateurs »

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COMBO

Durée : 2 jours

Code stage : 1DEVEFF02

Le bien être au travail

Objectifs

Avoir une compréhension simple des comportements humains pour mieux comprendre son propre fonctionnement et celui des autres
Gérer sainement ses émotions, afin d'avoir la juste distance dans les situations difficiles
Être acteur de son bien être, quelque soit le contexte
Développer son hygiène de vie au travail : connaître ses propres indicateurs d'état émotionnel et leur impact sur la santé. Sentir ce qui est à changer pour améliorer l'équilibre de son organisme.
Développer de nouvelles compétences pour améliorer la qualité de la relation et sortir des pièges des interprétations, des malentendus, des projections. Co-crée des relations durables.

Pré-requis

Aucun

Programme

Prendre conscience de son propre fonctionnement et du fonctionnement de l'autre
S'investir en acteur dans les interactions, et sortir des schémas d'inhibition
Identifier les facteurs déclencheurs de stress, ressentir ses seuils critiques de bascule lorsque le couple stress-émotions devient non assimilable
Apprendre à gérer ses émotions et ses ressentis, sans les nier
Savoir anticiper, relativiser les enjeux, désamorcer, dédramatiser.
Remettre de la fluidité dans la relation
Savoir communiquer de façon simple et explicite, dans un respect mutuel
Repérer les situations biaisées et les gérer sur le mode empathique
Apprendre des techniques simples de détente musculaire, souffle, libération de tension
Développer des attitudes et compétences nouvelles pour mieux vivre sa fonction au travail et développer un relationnel durable

PROFIL

Tous collaborateurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : GO'ELAN

Durée : 3 jours

Code stage : 1DEVEFF04

Développer le travail en équipe

Objectifs

Comprendre les règles de fonctionnement d'une équipe et évaluer la contribution de chacun aux performances de celle-ci.

Pré-requis

Aucun

Programme

1. Une équipe c'est quoi?
 - équipe et co équipier; une équipe efficace; profil et contribution des membres d'une équipe.
2. Comment bien communiquer au sein d'une équipe?
 - les 3 grands registres de communication à notre disposition
 - bien communiquer c'est aussi savoir écouter.
3. Les clés pour mieux travailler en équipe
 - connaître et éviter les pièges de la communication interpersonnelle
 - développer la coopération entre coéquipiers.
4. Mieux travailler en équipe c'est aussi respecter l'autre
 - quelques notions d'assertivité
 - l'art de la diplomatie au sein d'une équipe.
5. Des outils et des règles au service d'une équipe efficace.

PROFIL

Tout collaborateur qui travaille en équipe ou susceptible de travailler en équipe

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : SPHERE SAVOIR
Durée : 2 jours
Code stage : 1DEVEFF07

Optimiser la relation assistante/directeur

Objectifs

Mieux se connaître et bien distinguer son rôle d'assistante de direction
Développer une meilleure communication et flexibilité dans la relation
Développer des attitudes pro actives
Mieux gérer des situations de tension et de stress

Pré-requis

Aucun

Programme

- 1 Réaliser un état des lieux de son environnement
 - Clarifier son rôle et mieux comprendre les attentes de son directeur
 - Analyser les priorités, enjeux et contrainte de son directeur
 - Gérer ses propres priorités pour optimiser son temps et celui de son directeur
 - Point sur l'anticipation et la planification
- 2 Mieux connaître son style relationnel
 - Analyse de son propre style
 - Comprendre ce qui se joue dans les relations de face-à-face
 - Savoir distinguer et affirmer son positionnement d'assistante et sa personne
 - Accepter de sortir de sa zone de confort pour assumer de nouvelles responsabilités
- 3 Développer une meilleure communication
 - Connaître les principes de base de la communication
 - Mettre en place les fondamentaux d'une bonne communication avec son directeur... et l'entretenir
 - Maîtriser les techniques de communication pour mieux interagir avec son directeur
- 4 Etude de cas d'une journée ordinaire d'une assistante de direction
 - Mieux gérer les priorités et les urgences avec un stress contenu
 - Savoir dire oui et savoir dire non
 - Parler "positif" en toute situation
 - Faire valoir ses idées
 - Comment réagir quand vous êtes interpellées par une personne de manière agressive

PROFIL

Assistante de direction ou secrétaire

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : AC²

Durée : 2 jours

Code stage : 1DEVEFF08

Organiser ses idées pour être plus efficace : Mind Mapping

Objectifs

Maîtriser la démarche heuristique basée sur l'utilisation de cartes mentales (ou cartes heuristique ou mind mapping) pour :

- Clarifier et structurer ses idées
- Prendre la parole avec aisance
- Ecouter vraiment (différencier attention et concentration)
- Prendre de bonnes décisions (décider en douceur). Se connecter à la bonne information au bon moment
- Conduire des projets avec efficacité
- Mémoriser sans effort (comprendre les mécanismes de la mémoire)
- Apprendre à apprendre

Pré-requis

Aucun

Programme

A l'issue de la formation les participants seront capables de :

- Concevoir et réaliser des cartes heuristiques dans des registres différents
- Gérer l'information efficacement en l'organisant de façon appropriée
- Lire une carte et retenir facilement beaucoup d'informations
- Pratiquer un questionnement de qualité
- Cartographier des informations lors d'un face à face
- Connaître les possibilités d'un outil informatique dédié à l'élaboration d'une carte (map mapping)
- Elaborer une carte suivant une méthodologie simple et puissante
- Cartographier un document écrit pour en faire une conférence passionnante

PROFIL

Toute personne qui souhaite améliorer son efficacité dans ses activités professionnelles ou personnelles

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COMBO
Durée : 2 jours
Code stage : 1DEVEFF09

Coaching distanciel

Objectifs

Cet accompagnement individuel de 3 x 1heure par un coach a pour objet de permettre à chaque collaborateur de s'exprimer dans un cadre neutre et confidentiel, d'analyser une situation difficile ou de résoudre une problématique et ainsi de prendre du recul sur son contexte professionnel.

Pré-requis

Aucun

Programme

Un accompagnement individuel se constitue de 3 séances d'1 heure au cours de laquelle le collaborateur pourra :

- Définir des points de travail ou de difficultés
- Se poser les bonnes questions
- Explorer la situation par un angle de vue différent
- Faire émerger des solutions

Dans l'objectif de :

- Améliorer sa compréhension de soi-même et des événements
- Renforcer sa capacité à faire face à tous les types de réactions et de contexte
- Développer ses ressources et sa confiance en soi
- Savoir s'appuyer sur ses points forts

PROFIL

Ce module est ouvert à tout public
Cet accompagnement a pour caractéristique de s'adresser au plus grand nombre, quelque soit son expérience, son métier ou sa fonction.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : C.Pousset institut
Durée : 3 jours
Code stage : 1DEVEFF10

Agir plus efficacement en réduisant son niveau de stress

Objectifs

Découvrir le champ couvert par l'Action Sociale de PRO BTP

Pré-requis

Aucun

Programme

Privilégier la réflexion à la précipitation

- Entreprendre une action focalisée et guidée par l'intention
- Agir en accord avec sa propre vision, objectifs, aspirations
- Prendre de la distance face aux automatismes et trouver des stratégies pour les modifier.

Produire un travail de qualité avec des actions ciblées

- Identifier les actions prioritaires ayant un impact direct sur les résultats et agir en conséquent
- Identifier et réduire les activités ou les comportements chronophages pour soi et les autres.

Equilibrer son énergie dans le temps

- Maintenir son énergie dans le temps pour terminer ses journées avec satisfaction.
- Techniques pour gérer les tensions et le stress
- Prévenir l'épuisement professionnel : les 5 étapes du burnout

Planifier et gérer ses priorités

- Mettre de l'ordre dans ses priorités et les réajuster : la matrice des priorités
- Revisiter sa façon de s'accorder avec ses interlocuteurs et trouver de nouvelles pratiques

PROFIL

Tous collaborateurs pour qui agir mieux en moins de temps tout en réduisant son niveau de stress, est capital.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MOVEMENT
Durée : 2 jours
Code stage : 1DEVEFF11

Méthode des couleurs dans la vente

Objectifs

Développer sa performance commerciale en adaptant encore mieux sa façon de communiquer au style comportementale de son client.

Recentrer la relation commerciale sur le client suivant son mode de fonctionnement.

Pré-requis

Expérience de la vente ou de la relation client.

Programme

Comprendre le modèle DISC : les 4 différents styles comportementaux, les caractéristiques, les besoins spécifiques de chaque type comportemental.

Découvrir mon profil comportemental et ses implications dans la vente.

Savoir repérer rapidement les couleurs de mon prospects ou client.

Utiliser la méthode du DISC pour adapter ma communication au profil repéré chez mon client.

S'entraîner à adapter mes techniques de vente suivant la couleur principale de mon client, pour chaque étape de la vente : prise de contact, découvertes des besoins, argumentations, réponse aux objections, conclusion et fidélisation des clients.

PROFIL

Commerciaux

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : SPHERE SAVOIR

Durée : 2 jours

Code stage : 1DEVEFF12

Faire face à l'agressivité et aux incivilités client

Objectifs

Mieux comprendre l'agressivité dans les relations client
Faire face à une situation d'incivilité
Conserver et retrouver son calme lors d'une situation client difficile
Prévenir les risques d'incivilité client pour mieux les anticiper

Pré-requis

Aucun

Programme

PROGRAMME EN COURS D'ELABORATION

PROFIL

Conseillers particuliers, conseillers particuliers itinérants

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : ORGANISME A DEFINIR
Durée : 2 jours
Code stage : 1DEVEFF13

Savoir transmettre des connaissances

Objectifs

A l'issue de la formation, les participants sauront faire acquérir des connaissances pratiques à leur interlocuteur (formation côte à côte et non plénière)

Pré-requis

Aucun

Programme

Les principes fondamentaux de la pédagogie pour adultes
- Que signifie apprendre et quels sont les différents modes d'apprentissage et de mémorisation ?

Bien structurer un module de formation
- Définir l'objectif pédagogique principal
- Organiser le déroulé de la séquence de formation
- Lister tous les éléments de contenu, préparer les messages clés puis construire les apports
- Choisir les méthodes pédagogiques en lien avec les contenus (alternance théorie/pratique)
- Faire valider la formation par sa hiérarchie

Créer les supports et les outils pédagogiques (selon les besoins)

Participer à la construction d'une « grille de validation » des acquis (à chaud puis à froid)

Animer une formation : les clés du succès
- Bien démarrer une formation
- Respecter les 3 étapes essentielles et le rythme ternaire pour ancrer les apprentissages
- Vérifier en permanence que le message est bien perçu
- Ecouter activement et respecter le point de vue de l'autre avant de contre argumenter si nécessaire

L'attitude à adopter vis-à-vis de son interlocuteur

- Se mettre à sa portée, partir de lui
- Faire preuve de patience
- Le guider pour qu'il soit autonome

Faire face aux situations délicates

- Traiter les objections sans se braquer
- Répondre aux questions même les plus simples sans dévaloriser son interlocuteur, répéter autant de fois que nécessaire
- Gérer les caractères difficiles

S'entraîner pour être plus efficace

- Plutôt que de travailler sur du fictif, les participants viendront avec des SUJETS d'ACTUALITE sur lesquels travailler afin d'être plus concrets et donc plus efficaces.

S'engager pour progresser

- Elaboration d'un plan d'action qui sera à partager avec son N+1

PROFIL

Tous les collaborateurs, par exemple les "Appuis Métiers", ayant une mission ponctuelle ou plus régulière de formation d'un/e collègue, sous le contrôle de sa hiérarchie

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : CATHERINE BLONDEL
Durée : 2 jours
Code stage : 1DEVTRA01

FIM Protection Familiale des Artisans : ENTREPRISES

Objectifs

Acquérir les connaissances de base en matière de PFA afin d'être en capacité de traiter les cas simples et pouvoir renseigner les adhérents.

Pré-requis

Aucun

Programme

La première journée permet d'examiner la notion d'artisan.

Qu'est-ce qu'un artisan ? Les régimes obligatoires des artisans.

Qu'est-ce que l'assurance ? Les SAF BTP.

Qui fait quoi ?

Les deuxième et troisième journées sont axées sur la découverte de l'offre

et sur l'enregistrement des adhésions :

- BTP santé Artisan
- Prévoyance coups durs
- Capital invalidité décès
- Retraite supplémentaire des artisans.

PROFIL

Tout collaborateur des services entreprises des Directions Régionales.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 3 jours

Code stage : 1ENTFIM11

FIM Gestion des engagements

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de :

- Procéder à l'analyse comptable de l'entreprise
- Emettre des attestations de mise à jour
- Gérer les Déclarations Annuelles de Salaires
- Traiter des SAS simples
- Gérer le pré-contentieux

Pré-requis

Avoir suivi auparavant les FIM suivantes :

- L'interlocution client par un collaborateur DR ou Gestionnaire Adhésion/affiliation
- Cotisations

Ou avoir le niveau de connaissances correspondant.

Programme

Après un retour sur les différentes notions relatives à la gestion des cotisations, les stagiaires abordent :

- la notion d'engagement,
- les déclarations nominatives d'activité salariée,
- qu'est-ce que le système d'analyse de situation,
- que faire en cas d'écart entre les déclarations de salaires et les déclarations nominatives,
- qu'est-ce qu'une situation irrégulière et quelles sont les premières pénalités pour l'entreprise.

PROFIL

Tout collaborateur des Services Entreprises de DR ou du CGE Grands Groupes répondant aux pré-requis.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1ENTFIM14

FIM Gestionnaire adhésions / affiliations

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de :

- enregistrer une adhésion.
- connaître et utiliser les courriers relatifs à l'adhésion.
- enregistrer la situation administrative d'un salarié.
- enregistrer un contrat.
- gérer un appel de cotisations.
- savoir lire la situation comptable d'une entreprise.

Pré-requis

Avoir suivi la formation "Accueil PRO BTP".

Programme

En cours d'élaboration.

A privilégier 2J + 1J.

PROFIL

Les collaborateurs du CGE et des DR ayant en charge le traitement des adhésions.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 3 jours

Code stage : 1ENTFIM16

FIM Cotisations

Objectifs

Maîtriser les notions de Masses salariales, de Taux, de Déclarations.
Savoir interpréter un appel de cotisations et le gérer.
Réaliser les principaux actes de gestion comptable, effectués en DR.

Pré-requis

Avoir suivi la formation Accueil et soit la formation "L'interlocution client par un collaborateur Ent DR" soit la "FIM gestionnaire adhésion/affil".
Avoir pratiqué pendant 1 mois au minimum.

Programme

En cours d'élaboration.
Devrait intégrer :
- les déclarations de cotisations
- les opérations comptables

PROFIL

Collaborateurs du CGE et des services entreprises des DR.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1ENTFIM17

Connaître les écrans CARE (version Entreprise)

Objectifs

Etre capable de:

- * consulter les différents soldes
- * consulter les mouvements comptables
- * créer et ventiler des mouvements comptables ou de trésorerie
- * gérer des retours d'impayés

Pré-requis

Aucun pré-requis

Programme

Cette formation est composée d'un module à distance de présentation générale sur

- * Accès et liste des centres de facturations
- * consultation des soldes
- * consultation des mouvements
- * ventilation
- * fonctionnement de l'arbre de ventilation
- * mode "extractio de données"

Et de 5 tutoriels d'environ 1mn chacun

- tutoriel 1: savoir créer un mouvement
- tutoriel 2: savoir ventiler un mouvement
- tutoriel 3: savoir annuler un mouvement
- tutoriel 4 : savoir créé un impayé
- tutoriel 5 : savoir faire un compte un compte

PROFIL

Ce module d'autoformation s'adresse à tous les gestionnaires "entreprise", susceptibles d'avoir à consulter ou à modifier les écrans comptables CARE

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 3ENTOUT01

Connaître les écrans CARE (version particulier)

Objectifs

Découvrir le champ couvert par l'Action Sociale de PRO BTP

Pré-requis

Aucun pré-requis

Programme

Ce module de formation à distance comprend 3 séquences:

séquence 1: présenta-
tion générale
séquence 2: accès et
liste des centres de facturations
séquence 3: consultation
des soldes

PROFIL

Ce module s'adresse à tous les gestionnaires "particulier", susceptibles d'avoir à consulter les écrans soldes sous CARE

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 3PPAOUT03

FPM Traitement du pré-contentieux

Objectifs

Acquérir ou développer un savoir, savoir faire et savoir être pour être à l'aise dans le traitement du pré-contentieux,
Intégrer la dimension de coopération DR-CG nécessaire en pré-contentieux,
Acquérir une connaissance des procédures individuelles contentieuses et connaître les procédures collectives.

Pré-requis

Savoir traiter les adhésions d'entreprises.
Connaissances cotisations : savoir enregistrer des chèques, déclarations de salaires et actes de gestion induits.
Savoir traiter des SAS.
Pratiquer la relation téléphonique avec nos adhérents.

Programme

Le pré-contentieux chez PRO BTP : rappel des échéances de paiement des cotisations et dates d'exigibilité - les lettres de relance - les MED : causes et types - les majorations de retard : calcul et montant - les pénalités DNAS : calcul et montant - les inscriptions de privilège - les écrans correspondants
Les missions du Département contentieux au CGE
La répartition des rôles DR / CGE
Le contentieux chez PRO BTP

3ème journée organisée au CGE :
-Demi-journée sur poste de travail avec gestionnaire CTX
-Prise de connaissance et temps partagé avec un autre secteur d'activité du CGE.

PROFIL

Gestionnaires des DR Entreprises et du CGE
Grands Groupes et Contentieux.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1ENTPRC02

FPM Adhésions entreprises

Objectifs

Maîtriser le traitement d'une adhésion.
Savoir traiter les affiliations particulières cadres, articles 36, Expatriés, Détachés.
Identifier les différentes situations dites "complexes" de restructurations des entreprises.
Se perfectionner et suivre les opérations juridiques des entreprises.

Objectifs du stage à compléter après modification du contenu.

Pré-requis

Avoir suivi les FIM gestionnaire adhésion/affiliation, Cotisations et Gestion des engagements.
Pratiquer l'adhésion.

Programme

Attention :

Le contenu de ce stage doit être revu pour s'adapter aux missions des collaborateurs DR et CGE et inclure la modularité nécessaire à la réalisation de celles-ci.

Contenu 2015 :

Le déroulé et le contenu de ce stage doivent permettre de moduler la formation dispensée en fonction du poste de travail occupé par le gestionnaire. Ainsi, les opérations économiques doivent être explicitées en fonction des missions du gestionnaire. Prévoir des formations spécifiques CGE et spécifiques DR.

Stage 2J + 1J.

1/ Les Affiliations :

- Les dirigeants - le mandat social
- Le dirigeant et le contrat de travail
- Les catégories Cadres et assimilés
- Les détachés et les expatriés

2/ Les entreprises :

Les structures

- Le fonds de commerce
- Le siège social et l'établissement secondaire
- La holding, la filiale, la sous-filiale
- La location, gérance ou gérance libre
- Les autres conventions

Les modifications des entreprises

Les situations complexes : changements d'activité, l'entreprise en sommeil et la reprise d'activité

Les opérations économiques et financières

- Les suites économiques
- Les fusions, fusions absorptions, scissions, prises de participation et opérations assimilées
- Les groupes : fermé, distinct, économique

PROFIL

Collaborateurs des DR Entreprises et du CGE.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1ENTPRC03

Dématerialisation des échanges et déclarations

Objectifs

Comprendre les avantages de la DEMATERIALISATION des échanges et des déclarations
Connaître les supports dématérialisés, et les outils d'échange
Affiner son argumentaire et sa communication pour améliorer son efficacité dans la promotion de nos services Internet auprès des prescripteurs et adhérents.

Pré-requis

Aucun

Programme

Les modes de déclaration des salaires et les supports dématérialisés
(DADS-U, Internet)
Les modes de déclaration des cotisations et les supports dématérialisés
(DUCS EDI, DUCS EFI, Internet)
La DSN en 2017.
Les avantages de la DEMATERIALISATION des échanges et déclarations
pour l'entreprise.
Les procédures et outils pour être en mesure de faire une
démonstration

PROFIL

Le réseau commercial et tout collaborateur curieux de l'importance de la dématérialisation dans les échanges de données entre l'entreprise et PRO BTP.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 1ENTPRC04

FPM Formation Continue

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires doivent être capables :

- D'identifier, d'analyser les situations et de se poser les bonnes questions quant à la Formation Continue
- De trouver la réponse adaptée à l'accueil téléphonique et gérer l'ensemble des actes de gestion concernant la Formation Continue
- De connaître les circuits et le « qui fait quoi » sur ce sujet

Pré-requis

Avoir suivi les FIM ADHESIONS AFFILIATIONS, GESTION DES COTISATIONS, GESTION DES ENGAGEMENTS

ou

avoir 3 ans d'expérience dans un service Entreprise.

Avoir le mémento GFC et le mémento PRO BTP.

Venir avec des cas pratiques.

Programme

L'environnement

Définition

Historique et spécificité du BTP

La réglementation au travers de cas pratiques

Les champs d'application

Le calcul des effectifs, les assiettes et les taux

L'APNAB - Les CCCA-BTP - CONSTRUCTYS - de 9 - CONSTRUCTYS de 9

et +

Franchissements de seuils

Mécanismes du profil

Feuilles de renseignements

Les situations particulières : questions / réponses

Les circuits

Externes

Internes

PROFIL

Tout collaborateur des services Entreprises de DR ou du CGE ayant de l'expérience dans un service Entreprises.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 3 jours

Code stage : 1ENTPRC05

FPM SAS Fiabilisation

Objectifs

Comprendre la logique du Système d'Analyse de Situation (SAS).
Maîtriser la fiabilisation d'un compte entreprise.
Pouvoir finaliser l'interlocution client.

Pré-requis

Avoir une expérience terrain de la gestion d'un compte entreprise y compris les irrégularités de compte (MED, IP et lecture du CTX, GED et CTU).

Programme

L'outil SAS :

- logique, diagnostics, données impactées, ...

Les conséquences de la fiabilisation d'un compte entreprise quel qu'en soit la taille :

- l'appel complémentaire, la gestion du remboursement, la dette prescrite, le lien avec le pcx et le ctx.

La mise à jour des encours et des CTU.

L'interlocution client : l'expert comptable et le chef d'entreprise.

Le contenu doit pouvoir être modulé en fonction du profil des gestionnaires (gestionnaires spécialisés du CGE ou gestionnaires DR) et en fonction des typologies des dossiers traités (PME ou grands comptes ou TESE).

PROFIL

Les gestionnaires confirmés du CGE et des services entreprises des DR effectuant des opérations de fiabilisation.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 3 jours

Code stage : 1ENTPRC11

La généralisation de la DSN et ses impacts

Objectifs

Permettre aux stagiaires de :

- S'approprier les circuits de transmission de la DSN
- Connaître le process de mise à jour des données de l'entreprise et des salariés via la réception d'une DSN
- Maîtriser le mode de recouvrement mensuel des cotisations
- Connaître les impacts sur la gestion
- Pratiquer l'accompagnement des entreprises

Pré-requis

Aucun

Programme

En cours d'élaboration

PROFIL

Tous les collaborateurs intéressés et/ou concernés par la mise en place de la DSN.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1ENTPRC13

Renforcer les compétences opérationnelles gestionnaires entr

Objectifs

Permettre aux stagiaires, en fonction de leurs besoins, de :

- S'approprier les évolutions mises en place, dans l'année précédant la formation, dans les domaines des adhésions/affiliations, des cotisations, de la DSN, du recouvrement des cotisations.

Pré-requis

Aucun

Programme

En cours d'élaboration
4 modules d'une 1/2 journée auxquels le stagiaire s'inscrit en fonction des compétences à acquérir.

PROFIL

Les collaborateurs des services entreprise des DR et du CGE.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1ENTPRC14

Connaissance de l'entreprise du BTP

Objectifs

Faire découvrir au stagiaire notre client professionnel.
Bien connaître ses préoccupations et ses attentes pour mieux comprendre la finalité de nos produits et le positionnement de notre service rendu : Le conseil.
Savoir lire, comprendre et analyser un bilan pour connaître la situation financière de l'entreprise et en tirer les conséquences quant aux choix des solutions assurances collectives à proposer.
S'initier à la gestion de l'entreprise au travers de la lecture et de l'analyse du compte de résultat.

Pré-requis

Aucun

Programme

CREATION DE L'ENTREPRISE

Formalités d'immatriculation, Qualités du créateur (générales, spécifiques au Bâtiment et Travaux Publics)
Choix de la structure juridique : entreprise individuelle, le contrat de société (les sociétés de personnes, les sociétés de capitaux, les sociétés de fait)
La protection du patrimoine du dirigeant. La responsabilité du dirigeant. Information des tiers (société commerciale)

TRANSMISSION D'UNE ENTREPRISE

Cession d'un fonds de commerce ou fonds artisanal (Aspects économiques, juridiques et financiers, Aspects fiscaux)
Cession de parts sociales ou d'actions d'une société
Fiscalité liée à la cession d'une entreprise. Droits d'enregistrement en cas de donation d'une entreprise

SITUATION FISCALE DE L'ENTREPRISE ET DE SON DIRIGEANT

Les différents régimes d'imposition - L'imposition des résultats : L'impôt sur le revenu, l'impôt sur les sociétés
TVA : Généralités, spécificités de la TVA à 5,50 % pour les travaux relatifs aux immeubles d'habitation
La taxe professionnelle - Pourquoi le BTP est lourdement taxé

SITUATION SOCIALE DU DIRIGEANT ET DE SON CONJOINT

Entrepreneur individuel : Les cotisations sociales (TNS) obligatoires (bases d'imposition et taux), Les cotisations facultatives (Loi Madelin), Statut du conjoint (Conjoint collaborateur, Statut de salarié (et impact en matière de mise en place de PEE, si contrat de travail)
Gérant majoritaire : Qualification de la gérance (minoritaire ou majoritaire), Les cotisations sociales (TNS) obligatoires (bases d'imposition et taux), Les cotisations facultatives (Loi Madelin), Statut du conjoint
Dirigeant de SA - SAS - SASU : Statut social, Les couvertures sociales complémentaires

LE STATUT DE SALARIE

Formalités à l'embauche - Le contrat de travail - L'application de la convention collective du BTP : ETAM, Ouvriers, Cadres
Les obligations de l'employeur. Les spécificités BTP sur salaires, primes,

indemnités (généralités)

Les spécificités BTP régionales (généralités). Les cotisations sociales obligatoires et conventionnelles

ENVIRONNEMENT COMPTABLE ET FINANCIER DE L'ENTREPRISE

Le bilan : L'actif, Le passif, La notion de fonds propres
Le compte de résultat - Le résultat d'exploitation - Le résultat financier
- Le résultat exceptionnel
Appréciation de la santé financière d'une entreprise (ratios à connaître - chiffres clés)

PROFIL

Les collaborateurs des DR et des CG.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : JM FORMATION
Durée : 2 jours
Code stage : 1ENVEXT01

Culture assurantielle : le marché de l'assurance

Objectifs

Connaître le marché de l'assurance en France, les interlocuteurs et intervenants
Avoir une approche des enjeux des différents acteurs dans un marché de plus en plus concurrentiel

Pré-requis

Aucun

Programme

1° Introduction : historique de l'assurance
Rappel sur l'historique de l'assurance
Place de l'assurance dans l'économie en France

2° Le marché de l'assurance
Le marché de l'assurance et de l'assistance
Rôle de l'assurance en France
Différentes catégories d'assurance: personnes/ dommages

3° L'assurance en France
Chiffre d'affaires global par branche
Le positionnement de la France
Chiffre d'affaires de PRO BTP
Répartition du CA entre assurance de personnes et dommages, en France et chez PRO BTP
Enjeux futurs: Epargne par capitalisation, ANI

4° Les acteurs de l'assurance
Entreprises d'assurance / mutuelles en chiffres
Sociétés d'Assurance Mutuelle
Sociétés d'assurances
Pourquoi différentes formes juridiques ?
Institutions de Prévoyance
Mutuelles

5° Les Réseaux de distribution
Les différents intermédiaires : différence entre courtier et agent général
Diversité des réseaux de distributions
Leur positionnement

6° Les Organismes professionnels
L'organisme de contrôle : l'ACPR
Les organismes de représentation FFSA, GEMA, ?

7° Les Motivations des acteurs de l'assurance
L'assureur : ses enjeux
L'assuré : ses attentes

Les obligations de l'intermédiaire

8° PRO BTP face à la concurrence
La protection du consommateur
Loi Chatel, Loi Hamon puis arrivée de l'ANI
Anticiper la concurrence pour mieux la contrer
Tableaux à faire en groupe: qu'est-ce qui différencie Pro BTP de ses concurrents ?

PROFIL

Collaborateurs du groupe PRO BTP, commerciaux et administratifs souhaitant se situer dans leur environnement professionnel.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DEMOS
Durée : 2 jours
Code stage : 1ENVEXT02

Environnement social et juridique de l'ent et de l'artisan

Objectifs

Etre capable de :

- cerner les différentes formes juridiques des entreprises ainsi que les différents statuts des chefs d'entreprise.
- connaître et savoir expliquer la protection sociale des artisans.
- pratiquer une lecture analytique d'une liasse fiscale pour détecter les points forts et les points faibles de l'entreprise.
- proposer une offre PRO BTP en santé, prévoyance et épargne, adaptée à la capacité financière du client.

Pré-requis

Aucun

Programme

L'environnement juridique de l'entreprise

- Les raisons qui incitent l'entrepreneur à choisir sa forme juridique pour l'exercice de son activité.
 - Les formes juridiques les plus fréquemment rencontrées et leurs caractéristiques essentielles :
 - l'entreprise individuelle - EI - EURL - auto-entrepreneur
 - la société - SARL - EURL - SAS(U)
 - La création de l'entreprise.
 - Les modifications et transformations de la structure juridique de l'entreprise : passage de l'entreprise individuelle à la société.
 - La transmission de l'entreprise.
 - La cessation de l'activité.
- Exercices pratiques.

L'environnement fiscal de l'entreprise

- Le régime d'imposition à chaque forme juridique et ses incidences. Choix entre IR (BIC) et IS.
- Le régime réel et celui de la micro entreprise (impôt et TVA).
- Les centres de gestion agréés.
- La notion de charges déductibles et non déductibles.
- L'imposition des prestations versées.
- Exercices pratiques.

L'environnement social de l'artisan

- Le choix du statut social de l'artisan - salarié - non salarié.
- Le choix du statut du conjoint.
- La protection sociale obligatoire des artisans
 - le RSI - les cotisations sociales - les prestations prévoyance et retraites - l'auto-entrepreneur
- La loi Madelin.
- Exercices pratiques

L'environnement financier et comptable de l'entreprise : lecture et analyse des documents comptables.

- Le bilan
- Le compte de résultat

Etude de cas global

PROFIL

Conseillers artisans, Délégués départementaux

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : JM FORMATION
Durée : 3 jours
Code stage : 1ENVEXT03

Accueil nouveaux entrants BTP RMS

Objectifs

Comprendre le Groupe PRO BTP et son environnement.
Comprendre BTP RMS et son positionnement au sein du groupe PRO BTP; Permettre à chacun de se situer dans l'organisation.
Favoriser l'intégration des nouveaux collaborateurs.

Pré-requis

Aucun

Programme

Définition et objectifs de CAMPUS.

Présentation du groupe

- Ses domaines d'intervention, ses missions.
- Son organisation.

Votre Vie Professionnelle :

Identifier les éléments clés de la vie en entreprise.

Les règles déontologiques de fonctionnement au sein de l'entreprise.

L'environnement de BTP RMS.

Les Activités

Les Résidents, les Patients et leurs familles, leurs attentes

Les Enjeux

L'action Sociale chez PRO BTP.

- L'Action Sociale Générale
- Présentation de BTP RMS, son histoire, son organisation, ses établissements, ses valeurs et sa stratégie.

PROFIL

Nouveaux entrants

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 2 jours

Code stage : 1ENVINT02

Connaissance d'un Centre de Gestion

Objectifs

Connaître le fonctionnement d'un centre de gestion, ses tâches, ses circuits, son organisation, ses contraintes.

Connaître le rôle du centre de gestion dans le fonctionnement général de PRO BTP.

Etre capable d'utiliser cette connaissance afin de rendre un service de qualité à l'adhérent.

Pré-requis

Avoir les connaissances de base du fonctionnement de PRO BTP, acquises par une expérience professionnelle d'au moins un an.

Programme

Présentation générale du fonctionnement des centres de gestion/ Les missions principales des centres de gestion.

Jours 1 et matinée du 2ème : Site de Noisy le Grand

Présentation du Centre de Gestion Entreprises

Dont :

Production administrative

Contentieux

Structure d'assistance aux échanges dématérialisés

Gestion des grands groupes

Structure de renfort administratif

Structure d'enrichissement des données

Epargne salariale

Jours 2 après-midi et 3 : Site de Charenton Coupole

Présentation du Centre de Gestion Paris-Charenton

Dont :

Département Retraite

Département Prévoyance

Accueil téléphonique

PROFIL

Personnel de tous les établissements à l'exception des centres de gestion.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 3 jours

Code stage : 1ENVINT08

Formation générale PRO BTP Nouveaux Entrants

Objectifs

Acquérir une vision générale de la place et du rôle de PRO BTP dans le paysage de la protection sociale en France.
Comprendre l'environnement de nos métiers pour mieux appréhender son rôle.
Permettre à chacun de se situer pour apporter à nos adhérents et clients internes conseils et informations adaptés à leurs attentes.

Pré-requis

Avoir suivi le module « accueil » de 3 jours du Parcours Nouveaux Entrants.

Programme

La Protection Sociale en France et chez PRO BTP, pourquoi et comment
bénéficiaires
L'entreprise : acteur majeur du financement et de mise oeuvre de la
Protection Sociale
La prévoyance et la santé : concepts, dispositifs, finalités, enjeux
La retraite comment ça marche ?
L'assurance : principes généraux et panorama de notre offre
Epargne individuelle et collective
L'action sociale : notre plus social
La relation adhérent ; devoir de conseil, lutte contre le blanchiment des
capitaux

PROFIL

Nouveaux entrants

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1ENVINT16

Accueil PRO BTP

Objectifs

Comprendre le Groupe PRO BTP et son environnement. Permettre à chacun de se situer dans l'organisation. Favoriser l'intégration des nouveaux collaborateurs grâce à la prise en main des outils communs : COMET, Internet et Intranet.

Pré-requis

Aucun

Programme

Découverte du Groupe PRO BTP

- Par le site Internet

 - Qu'est qu'un Groupe de Protection Sociale, paritaire

Professionnel, à but non lucratif ?

 - Ses missions

 - Son organisation

 - Ses structures

 - Ses activités

 - Ses chiffres Clés

 - Sa stratégie et ses valeurs

Découverte des adhérents de PRO BTP

- Par le site Internet, comment créer un espace abonné

- Par COMET pour les salariés du Groupe et l'espace abonné

Découverte de notre vie en tant que salarié de PRO BTP

- Intranet

- Lotus

- L'onglet RH de COMET

PROFIL

Nouveaux entrants.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 3 jours

Code stage : 1ENVINT17

Connaissance des activités DPMT

Objectifs

- Comprendre la DPMT (organisation, fonctionnement)
- Connaître les activités, les métiers
- Devenir un utilisateur avisé des SI

Pré-requis

Aucun

Programme

L'organisation de la DPMT
Le Système d'Informations
La stratégie, les enjeux et les coûts
Les activités de la DPMT
La gestion au quotidien
Le processus projet
La sécurité et le parc informatique
L'édictique

Ce stage est animé par des intervenants de la DPMT

PROFIL

Tout collaborateur de PRO BTP

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1ENVINT19

Connaissance de PROBTP

Objectifs

Mieux comprendre notre entreprise, ses activités, ses enjeux, ses acteurs et la relation client.

Pré-requis

12 mois d'ancienneté dans le Groupe

Programme

Identifier les activités du Groupe en relation avec nos adhérents : les Directions Régionales, les Plateformes téléphoniques, les Centres de gestion

Comprendre les enjeux de nos activités : Retraite, Prévoyance, Santé, Assurance, Epargne, Action Sociale et Vacances.

Comprendre la relation client chez PRO BTP : PRO BTP Service +, un changement de posture dans la relation avec nos adhérents.

Comprendre et échanger autour de la politique RH de l'entreprise.

Favoriser la transversalité et les échanges entre stagiaires et avec les intervenants.

PROFIL

Salarié non cadre souhaitant élargir ses connaissances sur PRO BTP.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1ENVINT21

Connaissance d'une Direction Régionale

Objectifs

Connaître les missions et les activités d'une Direction Régionale au travers d'une approche terrain.

Pré-requis

Aucun

Programme

Présentation des missions et de l'organisation d'une Direction Régionale : Relation Client, Gestion Commerciale et Vente (Domaine Particulier, Entreprise, Action Sociale et Vacances)

Contact terrain : Accompagner en mission un délégué départemental ou un conseiller artisan ainsi qu'un conseiller particulier dans une agence conseil.

Présentation et contact avec les Services de Gestion Commerciale / Relation Client : Présentation des différents services et observation sur poste de travail / double écoute

PROFIL

Salariés souhaitant connaître le fonctionnement et les activités d'une Direction Régionale.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1ENVINT25

Accueil PRO BTP pour les CDD

Objectifs

Comprendre le groupe PRO BTP et son environnement. Permettre à chacun de se situer dans l'organisation. Favoriser l'intégration des nouveaux collaborateurs en Contrat à Durée Déterminée.

Pré-requis

Aucun

Programme

Découverte du Groupe PRO BTP
Découverte des adhérents de PRO BTP
Découverte de la vie de salarié chez PRO BTP

Cette formation sera obligatoirement suivie d'un échange d'environ ½ heure avec le N+1 qui répondra aux questions du stagiaire

PROFIL

Nouveaux entrants en Contrat à Durée Déterminée

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 3ENVINT01

Les enjeux de la santé

Objectifs

Découvrir le champ couvert par l'Action Sociale de PRO BTP

Pré-requis

Aucun

Programme

Connaître la nouvelle réglementation.
Mieux connaître le contexte et les enjeux de l'ANI pour PRO BTP.
Comprendre le transfert des produits individuels vers les produits collectifs.
Comprendre la place occupée par l'expert-comptable dans l'ANI.
Savoir utiliser l'observatoire des marchés;
Connaître les avantages de nos produits.

PROFIL

Ce module est un pré requis pour tous les membres du réseau commercial Entreprise avant de suivre les formations produit et commerciales ANI.
Mais aussi potentiellement, les membres du réseau particulier et tous les gestionnaires d'un établissement.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 3ENVINT02

Culture financière devoir de conseil réseau PART initiation

Objectifs

Présenter l'ensemble des solutions d'épargne tant financière qu'immobilière à la disposition de nos clients

Pré-requis

Aucun

Programme

Jour1 : Le devoir de conseil

- Les préoccupations du particulier
- Remplir son devoir de conseil : communiquer avec le client, GC,QDC
- Les modalités d'orientation de l'épargne : le placement, l'investissement
 - Les placements à capital garanti, à moyen terme, à long terme
 - Les investissements dans l'immobilier, dans l'entreprise, en unités de compte
- Le comportement de l'épargnant et celui de l'investisseur
- La gestion PROBTP : gestion libre, à horizon, l'investissement progressif

Jour2 : Les solutions PRO BTP

- Les conditions générales d'un contrat, remplir les contrats PRO BTP
- L'environnement concurrentiel

J3 :

- Eveil aux grands principes de la transmission
 - les régimes matrimoniaux
 - transmettre : réserve et quotité disponible, les droits successoraux du conjoint survivant, usufruits, succession, donation
 - transmission et avantage de l'assurance vie
 - dénouement d'un contrat d'assurance vie : les clauses bénéficiaires adaptées
 - le combat "immobilier / assurance vie"
- Comment aborder le thème de l'épargne avec le client, l'interpeller?
 - Etude de cas

J4 J5 : Entraînement à la vente

- Les outils de tarification (GC,EPR)
- Conseiller le client PRO BTP :
 - l'entrée en relation, la découverte des centres d'intérêts du client,
 - la proposition et validation du plan d'entretien,
 - le recueil des informations utiles, la saisie sur GC, QDC,
 - la proposition des meilleures solutions PRO BTP, réponses aux interrogations et traitement des objections,
 - comment remplir les documents et faire signer.

PROFIL

Responsables Développement Particuliers,
Conseillers Particuliers ou Conseillers Particuliers
Itinérants nouveaux entrants ou en poste ayant
besoin d'une mise à niveau

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : STRATEG-PATRIMOINE
Durée : 5 jours
Code stage : 1EPAIND01

Culture financière devoir de conseil réseau ENT initiation

Objectifs

Acquérir un niveau de connaissances, de compétence et une pratique en matière d'épargne individuelle de manière à se sentir à l'aise et compétent pour prescrire les placements et les investissements de la gamme PROBTP aux artisans et chefs d'entreprises.

Pré-requis

Aucun

Programme

Le Chef d'Entreprise : Une catégorie de chef d'entreprise, Deux types d'entreprises, Trois moyens de préparer sa retraite.
Comment conseiller le chef d'entreprise: les bonnes questions en épargne collective et individuelle en mettant en évidence ses préoccupations afin de multiplier les leviers de collecte.
Comprendre comment remplir son devoir de conseil.
Comprendre et structurer ses connaissances sur l'épargne financière : Les placements à capital garanti, les investissements à capital variable, les placements et les investissements face à l'assurance vie : la gamme PRO BTP et la fiscalité des produits.
Comprendre et connaître les grands principes de la transmission.
Connaître les produits PROBTP.
Comment prescrire les produits PRO BTP et la concurrence.
Comment vendre et remplir la fiche découverte.
Comment analyser les contrats concurrents.

PROFIL

Conseillers artisans, délégués départementaux, responsables de développement entreprises

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : STRATEG-PATRIMOINE
Durée : 5 jours
Code stage : 1EPAIND04

FPM Epargne

Objectifs

Comprendre via l'apport de bases juridiques les avantages de la transmission de son patrimoine en cas de vie

ainsi que les effets et les conséquences en cas de décès.

Faire le lien entre ces apports et :

- l'offre assurance-vie inter générationnelle PACTE CONFIANCE.
- la gestion des sinistres décès, notamment comprendre et exécuter une clause bénéficiaire et maîtriser la fiscalité décès.

Pré-requis

- Avoir suivi la FIM Epargne individuelle .
- Assurer au quotidien, avec aisance, l'ensemble de la gestion épargne hors décès.

Programme

J1 - STRATEG' PATRIMOINE

- Eveil aux grands principes de la transmission : régimes matrimoniaux, succession, donation, clauses bénéficiaires

J2 & J3 - PRO BTP

- Le Pacte CONFIANCE
- Instruire le décès : gérer l'information décès ; fermer le(s) contrat(s) ; rechercher et saisir le(s) bénéficiaire(s)
- Payer les sinistres

PROFIL

Gestionnaires des services particuliers des Directions Régionales devant répondre aux questions épargne par téléphone et réaliser l'ensemble des actes de gestion épargne de l'adhésion à la gestion des sinistres décès.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : STRATEG-PATRIMOINE - PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1EPAIND07

Maitriser environnement fiscal et patrimonial assurance-vie

Objectifs

Développer la vente des produits d'épargne individuelle dans le respect du devoir de conseil.

Savoir restituer à l'oral comme à l'écrit votre savoir faire par le biais de CGQDC.

Pré-requis

Avoir déjà pratiqué la vente de l'assurance-vie

Programme

La fiscalité spécifique de l'assurance-vie

- la fiscalité en cas de vie
- la taxation en cas de décès

Assurance-vie et droit civil

- assurance-vie et souscriptions délicates : mineurs et majeurs protégés
- assurance-vie et régimes matrimoniaux
- assurance-vie et droits de successions

Utiliser l'actualité fiscale et civile pour se créer des opportunités commerciales

PROFIL

Conseillers Particuliers et Conseillers Particuliers
Itinérants

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : STRATEG-PATRIMOINE
Durée : 2 jours
Code stage : 1EPAIND16

Découverte de l'épargne salariale

Objectifs

Connaître les mécanismes de l'Epargne Salariale, les intervenants, le marché, les produits et les dispositifs d'investissements.
Connaître les missions du département "Epargne salariale" du CGE.

Pré-requis

Aucun

Programme

1er Jour :

- Le rôle et les missions des différents acteurs dans le dispositif d'épargne salariale
- Les produits d'épargne collective d'entreprise
- L'outil de traitement de l'épargne salariale
- La gestion administrative de l'épargne salariale côté "Entreprises"

2ème Jour au CGE :

- Le traitement d'un dossier de participation
- La gestion administrative de l'épargne salariale côté "Salariés"
- Le calcul de la plus-value entre la valeur d'achat et la valeur de vente
- Internet : l'espace Abonnés
- La gestion financière
- L'actionnariat salariés : EIFFAGE
- Le partenariat avec LOURMEL

PROFIL

Les collaborateurs de Centres de Gestion ou de Directions Régionales souhaitant découvrir les bases de l'épargne salariale.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1EPASAL01

Activation flux épargne et transferts entrants

Objectifs

Maîtriser un argumentaire pour vendre des contrats activés.
Maîtriser l'ensemble des outils de versement en fonction des cibles.
Maîtriser la reprise à la concurrence d'un contrat épargne.

Pré-requis

Avoir suivi la formation "La gamme épargne salariale" ou, maîtriser les fondamentaux de l'offre PRO BTP Epargne salariale.

Programme

Jour 1 :

Introduction :

- Le constat et les enjeux de l'épargne salariale pour le groupe PRO BTP
- L'environnement de l'épargne salariale et le positionnement de Regard BTP

- Les forces de nos produits d'épargne salariale
- Vos freins à l'activation d'un contrat d'épargne salariale

L'approche commerciale vis-à-vis des entreprises de moins de 10 salariés :

- La défiscalisation face aux schémas de primes
- Le contexte patrimonial, la constitution d'un capital, la retraite
- La transmission du patrimoine

L'approche commerciale vis-à-vis des entreprises de plus de 10 salariés :

- La défiscalisation face aux schémas de primes
- La motivation et la fidélisation des salariés par le partage des bénéfices
- L'obligation des entreprises de plus de 50 salariés

Jour 2 :

Les outils pour favoriser vos versements :

- Versement papier
- Plan de versement programmé
- Versement fichier
- Versement en ligne
- Indispensable DMC : guide de versement, site internet pour récupérer les fiches.

Les transferts :

- Avant de transférer, sauvegarder
- Les enjeux des transferts de contrats
- Pourquoi transférer chez Regard BTP
- Comment transférer ?

PROFIL

Assistants commerciaux, Conseillers artisans, Délégués départementaux.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1EPASAL04

Comptabilité fiscalité épargne salariale retraite collective

Objectifs

Mettre en oeuvre un savoir faire pour vendre l'ensemble des solutions PRO BTP et véhiculer une image 'qualité de service'.

Se différencier des concurrents en développant un argumentaire simple, convainquant et sur mesure pour rassurer et renforcer sa relation clientèle.

Pré-requis

Avoir suivi la formation 'culture financière devoir de conseil' initiation ou perfectionnement.

Pratiquer régulièrement la vente d'épargne individuelle et d'épargne collective.

Programme

L'épargne salariale : les enjeux et différentes solutions

Le choix de solutions adaptées face à chaque chef d'entreprise

Où trouver l'information 'technique' performante, pour un discours commercial différenciant et efficace

Maîtriser la communication de la rémunération du chef d'entreprise

Optimiser et vendre les solutions PRO BTP

PROFIL

Conseillers Artisans et Délégués Départementaux confirmés.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : STRATEG-PATRIMOINE

Durée : 2 jours

Code stage : 1FINGES05

AMF démarchage bancaire

Objectifs

Satisfaire aux obligations de la directive AMF : Tous les collaborateurs qui conseillent ou réalisent des opérations sur instruments financiers doivent dans les 6 mois suivant leur embauche, justifier d'un niveau de connaissances minimales définies par l'AMF.

Programmes traités au cours de la session :

Module 5 : Le démarchage bancaire et financier, la vente à distance et le conseil du client.

Module 6 : La relation avec les clients et l'information des clients

Pré-requis

La Certification doit être obtenue dans les 6 mois suivant la prise de poste.

Programme

Thème : 5 . Le démarchage bancaire et financier, la vente à distance et le conseil client

Le démarchage bancaire et financier, la vente à distance et le conseil client

Thème : 6 . La relation avec... et l'information des clients

La connaissance, l'évaluation et la classification du client

L'obligation d'agir au mieux des intérêts du client : la politique de best execution

Le contrat et la capacité à contracter / l'intervention en qualité de mandataire/ les comptes à titulaires multiples/La procuration

l'insolvabilité et la faillite du client

PROFIL

Formation OBLIGATOIRE pour :

-Directions régionales ; Directeurs, RM, RD, CA, DD. CP,CPI, DAC : Directeur. CGE : Chef de Département Epargne Salariale et Responsable d'Activité Epargne Salariale.

-PRO BTP Finances, BTP Gestion, Regard BTP ; Gérants de Portefeuille, Responsable de la compensation d'instruments financiers, Responsable post-marché (activités de comptes, conservation, règlement livraison, dépositaire, gestion de

titres ou de prestations de services aux émetteurs), Compensateur d'instruments financiers, Analyste financiers, Négociateur d'instruments financiers, Responsable de la conformité et du contrôle interne, Responsable de la conformité pour les services d'investissement.

-Les prises de poste de collaborateurs venant d'un autre marché après le 1er juillet 2010.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DEMOS

Durée : 2 jours

Code stage : 1FINGES09

AMF instruments financiers

Objectifs

Satisfaire aux obligations de la directive AMF : Tous les collaborateurs qui conseillent ou réalisent des opérations sur instruments financiers doivent dans les 6 mois suivant leur embauche, justifier d'un niveau de connaissances minimales définies par l'AMF.

Programme traité au cours de la session :

Connaissances techniques : 3 thématiques.

Module 7 : Les instruments financiers et les risques.

Module 8 : La gestion collective / la gestion pour compte de tiers.

Module 9 : Le fonctionnement et l'organisation des marchés

Pré-requis

La Certification doit être obtenue dans les 6 mois suivant la prise de poste.

Programme

Thème : 7 . Les instruments financiers et les risques

7.1 Les différents instruments financiers, leurs risques et leur rendement/les types de risques

7.3 Les obligations

7.4 Les TCN

7.6 Les instruments substituables

7.7 Les principaux produits dérivés

7.8 Les OPC

Thème : 8 . La gestion collective/La gestion pour compte de tiers

Les OPCVM : caractéristiques générales

les OPCVM : typologie et classification

Thème : 9 . Le fonctionnement et l'organisation des marchés

Les lieux et les modes d'exécution des ordres / entreprises de marchés

et opérateurs SMN/Marchés réglementés/SMN/Internalisation/Marchés

libre/Marchés de gré à gré/comptant et à terme (dont SRD)

typologie et traitement des ordres/Marchés d'actions, de taux, dérivés

listés et organisés

Les intervenants sur les marchés

PROFIL

Formation OBLIGATOIRE pour :

-Directions régionales ; Directeurs, RM, RD, CA, DD.CP, CPI ,DAC : Directeur. CGE : Chef de Département Epargne Salariale et Responsable d'Activité Epargne Salariale.

-PRO BTP Finances, BTP Gestion, Regard BTP ; Gérants de Portefeuille, Responsable de la compensation d'instruments financiers, Responsable post-marché (activités de comptes, conservation, règlement livraison, dépositaire, gestion de

titres ou de prestations de services aux émetteurs), Compensateur d'instruments financiers, Analyste financiers, Négociateur d'instruments financiers, Responsable de la conformité et du contrôle interne, Responsable de la conformité pour les services d'investissement.

-Les prises de poste de collaborateurs venant d'un autre marché après le 1er juillet 2010.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DEMOS

Durée : 2 jours

Code stage : 1FINGES10

AMF examen final

Objectifs

Satisfaire aux obligations de la directive AMF : Tous les collaborateurs qui conseillent ou réalisent des opérations sur instruments financiers doivent dans les 6 mois suivant leur embauche, justifier d'un niveau de connaissances minimales définies par l'AMF.

Examen

Pré-requis

La Certification doit être obtenue dans les 6 mois suivant la prise de poste.

Programme

Examen AMF portant sur 12 thématiques :

Environnement réglementaire et déontologie : 6 thématiques

1. Le cadre institutionnel et réglementaire français, européen, et international.

2. La déontologie, la conformité et l'organisation déontologique des établissements.

3. La réglementation pour lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

4. La réglementation abus de marché.

5. Le démarchage bancaire et financier, la vente à distance et le conseil du client.

6. La relation avec les clients et l'information des clients.

Connaissances techniques : 6 thématiques.

7. Les instruments financiers et les risques.

8. La gestion collective / la gestion pour compte de tiers.

9. Le fonctionnement et l'organisation des marchés

10. Le post-marché, back office

11. Les émissions et les opérations de titre

12. Bases comptables et financières

PROFIL

Formation OBLIGATOIRE pour :

-Directions régionales ; Directeurs, RM, RD, CA, DD. DAC, CP, CPI : Directeur. CGE : Chef de Département Epargne Salariale et Responsable d'Activité Epargne Salariale.

-PRO BTP Finances, BTP Gestion, Regard BTP ; Gérants de Portefeuille, Responsable de la compensation d'instruments financiers, Responsable post-marché (activités de comptes, conservation, règlement livraison, dépositaire, gestion de

titres ou de prestations de services aux émetteurs), Compensateur d'instruments financiers, Analyste financiers, Négociateur d'instruments financiers, Responsable de la conformité et du contrôle interne, Responsable de la conformité pour les services d'investissement.

-Les prises de poste de collaborateurs venant d'un autre marché après le 1er juillet 2010.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DEMOS

Durée : 1 jour

Code stage : 1FINGES11

Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Objectifs

Connaître la réglementation européenne et les procédures obligatoires à mettre en oeuvre dans le cadre de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Donner à tout collaborateur une culture de risque et de vigilance anti-blanchiment.

Comprendre et appliquer les procédures internes de la lutte contre le blanchiment.

Pré-requis

Aucun

Programme

- > Notions de blanchiment
- > Contexte et dispositifs législatifs et réglementaires français, européen et international
- > Approche par les risques et la relation d'affaires
- > Exercice de la vigilance
- > Risques et sanctions encourues
- > Application à nos contrats : lutter au quotidien contre le blanchiment

PROFIL

Tous collaborateurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 1 jour

Code stage : 1FINGES16

Lutte contre blanchiment et financement du terrorisme-métier

Objectifs

Mettre à niveau les connaissances liées à son métier , dans le cadre de la lutte contre le blanchiment , quel que soit son secteur d'activité.

Pré-requis

Aucun

Programme

EN COURS D'ELABORATION

PROFIL

Formation OBLIGATOIRE pour :

- Les Responsables de Marché Entreprises et Particuliers
- Les Responsables Développement Entreprises et Particuliers
- Les Responsables de Service de DR Entreprises et Particuliers
- Les Gestionnaires de DR Entreprises et Particuliers

- Les CP/ CPI, AC / CA / DD

- Les collaborateurs de PRO BTP Finance
- Les collaborateurs de Regard BTP
- Les collaborateurs du Département Epargne Salariale du CGE

La formation pourra être dispensée par démultiplication

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 1FINGES18

Lutter contre la fraude avec l'outil LBFA

Objectifs

Permettre à chacun de :

- contribuer à l'efficacité et à la coordination des actions menées en matière de Lutte contre le blanchiment, la fraude et les abus de prestations
- concourir, dans un périmètre évolutif, à l'amélioration de la connaissance des différentes fraudes
- maîtriser les outils "LBFA" à disposition pour concrétiser une détection à vue

Pré-requis

Maîtriser les prestations Frais médicaux, le process Métier et les circuits Korelio/Seveane.

Programme

Qu'est-ce que la fraude ?

Quels sont les enjeux ?

Notre organisation de lutte contre la fraude, le "SEF", nos outils LBFA/ Solon.

Détecter à vue, analyser et enregistrer une investigation de premier niveau.

Communiquer dans le respect des règles CNIL (courrier, téléphone, traçage).

Attentes et résultats.

PROFIL

Les responsables de service des directions régionales, des centres de gestion prestations et des plates formes téléphoniques traitant les frais médicaux.

Tout collaborateur pouvant en CG et DR être confronté directement à des situations de fraude.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 3 jours

Code stage : 1FINGES21

AMF Modules 1-2-3-4

Objectifs

Satisfaire aux obligations de la directive AMF : Tous les collaborateurs qui conseillent ou réalisent des opérations sur instruments financiers doivent dans les 6 mois suivant leur embauche, justifier d'un niveau de connaissances minimales définies par l'AMF.

Programme traité au cours de la session : Module 1 : Le cadre institutionnel et réglementaire français, européen et international

Programme traité au cours de la session : Module 2 : La déontologie, la conformité et l'organisation déontologique des établissements.

Module 3 : La réglementation pour lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Module 4 : La réglementation abus de marché.

Pré-requis

La Certification doit être obtenue dans les 6 mois suivant la prise de poste.

Programme

L'Environnement réglementaire et déontologie : Thème 1. Le cadre institutionnel et réglementaire français, européen, et international.
1.1 . Le cadre de tutelle français . La répartition des compétences entre les autorités de tutelle . Les principaux objectifs, rôles et pouvoirs de l'AMF; le règlement général de l'AMF.

1.2 . L'architecture européenne de la régulation (aspect institutionnel) . Le marché unique des services financiers . Le cadre réglementaire européenne . Le passeport européen . L'architecture internationale de la régulation . La coopération internationale

1.3 . L'organisation de place et les associations professionnelles .

1.4 . Les autres professions distribuant des produits financiers réglementés (CGPI, CIF, agents d'assurance etc.)

1.5 . La politique économique et monétaire, le rôle de la BCE . La politique fiscale. Les principaux indicateurs économiques, les taux directeurs. Le rôle des marchés financiers dans l'économie. Les fluctuations des marchés et leurs causes. La liquidité

1.6 . La confidentialité . La protection des données personnelles . Le secret bancaire . L'enregistrement et la conservation des données

1.7 . La protection des clients : environnement général ; l'environnement spécifique au secteur financier . Les principales caractéristiques du dispositif de protection des avoirs des clients en France, en Europe et à l'international

1.8 . Le cadre juridique général des produits et des services d'investissement : l'agrément, les services d'investissement, les produits soumis à l'agrément, les fonctions réglementées, le cadre prudentiel : règles de fonds propres, typologie des risques

Thème : 2. La déontologie, la conformité et l'organisation déontologique des établissements

2.1 / Les principales règles de bonne conduite / L'obligation de préserver l'intégrité du marché / le rôle et l'organisation de la fonction de conformité (compliance) / La gestion des conflits d'intérêts (dont compte propre vs compte client)

2.2 / L'organisation de la déontologie dans les établissements : le régime des transactions personnelles, les listes d'initiés, les « murailles de Chine »

2.3 / Le traitement des réclamations des clients (médiation interne et externe etc)

Thème : 3 . La réglementation pour la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Le cadre international et européen de la lutte contre le blanchiment

Le cadre légal français anti-blanchiment

Lutte anti-blanchiment : obligations annexes à la déclaration de soupçon

Thème : 4. La réglementation Abus de marché

PROFIL

Formation OBLIGATOIRE pour :

-Directions régionales ; Directeurs, RM, RD, CA, DD.CPCI DAC : Directeur. CGE : Chef de Département Epargne Salariale et Responsable d'Activité Epargne Salariale.

-PRO BTP Finances, BTP Gestion, Regard BTP ; Gérants de Portefeuille, Responsable de la compensation d'instruments financiers, Responsable post-marché (activités de comptes, conservation, règlement livraison, dépositaire, gestion de

titres ou de prestations de services aux émetteurs), Compensateur d'instruments financiers, Analyste financiers, Négociateur d'instruments financiers, Responsable de la conformité et du contrôle interne, Responsable de la conformité pour les services d'investissement.
-Les prises de poste de collaborateurs venant d'un autre marché après le 1er juillet 2010.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DEMOS

Durée : 2 jours

Code stage : 1FINGES23

AMF MODULES 10-11-12 + Examens blancs

Objectifs

Satisfaire aux obligations de la directive AMF : Tous les collaborateurs qui conseillent ou réalisent des opérations sur instruments financiers doivent dans les 6 mois suivant leur embauche, justifier d'un niveau de connaissances minimales définies par l'AMF.

Programme traité au cours de la session :

Connaissances techniques : 3 thématiques.

Module 10 : Le post marché, le back office.

Module 11 : Les émissions et les opérations sur titres.

Module 12 : Bases comptables et financières.

Examens blancs

Pré-requis

La Certification doit être obtenue dans les 6 mois suivant la prise de poste.

Programme

Thème : 10 . Le post marché, le back office

10.1 Acteurs nationaux et internationaux / tenue des registres/ gestion du passif d'OPCVM

10.2 Organisation du post marché/Règlement livraison/compensation

Thème : 11 . Les émissions et les opérations sur titres

Offres publiques/dividendes/split/vairations de capital/absorption et fusion

Thème : 12 . Bases comptables et financières

Les éléments sur les bilans d'entreprises et les comptes de résultats ; le cash flow, la capacité de remboursement /

Les éléments sur les résultats, les ratios d'analyse financière / La rentabilité et rendement (brut et net) /

La notion de produit

Examens blancs

PROFIL

Formation OBLIGATOIRE pour :

-Directions régionales ; Directeurs, RM, RD, CA, DD.CP, CPI DAC : Directeur. CGE : Chef de Département Epargne Salariale et Responsable d'Activité Epargne Salariale.

-PRO BTP Finances, BTP Gestion, Regard BTP ; Gérants de Portefeuille, Responsable de la compensation d'instruments financiers, Responsable post-marché (activités de comptes, conservation, règlement livraison, dépositaire, gestion de

titres ou de prestations de services aux émetteurs), Compensateur d'instruments financiers, Analyste financiers, Négociateur d'instruments financiers, Responsable de la conformité et du contrôle interne, Responsable de la conformité pour les services d'investissement.

-Les prises de poste de collaborateurs venant d'un autre marché après le 1er juillet 2010.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DEMOS

Durée : 2 jours

Code stage : 1FINGES24

LBFA Lutte contre la fraude aux prestations

Objectifs

Permettre à chacun de :

- contribuer à l'efficacité et à la coordination des actions menées en matière de Lutte contre le blanchiment, la fraude et les abus de prestations.
- concourir, dans un périmètre évolutif, à l'amélioration de la connaissance des différentes fraudes.

Pré-requis

Maîtriser les prestations Frais Médicaux, le process Métier et les circuits Korelio/Sevéanne.

Programme

Qu'est-ce que la fraude ?

Quels sont les enjeux ?

Notre organisation de lutte contre la fraude -> 'SEF'

Détecter à vue et alerter les référents

Communiquer dans le respect des règles CNIL (Courrier, téléphone, traçage)

Attentes et résultats

PROFIL

Les responsables de marché Particuliers, les chefs de département Prévoyance, les responsables d'activité Frais médicaux.

Les responsables de service Prestations s'ils n'ont pas suivi le stage "Lutte contre la fraude avec l'outil LBFA" et tous les collaborateurs des CG et des DR pouvant être confrontés à des situations de fraude.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 1 jour

Code stage : 1FINGES25

LOGOS module achats commandes perfectionnement

Objectifs

Permettre aux stagiaires d'approfondir leur connaissance du module PO (Purchasing Order) du Progiciel de Gestion Intégré Oracle E-Business Suite.
L'objet de cette formation est de les rendre complètement autonome sur ce module et d'être en capacité, le cas échéant, d'accompagner un utilisateur débutant pour montée en compétences

Pré-requis

Aucun

Programme

Ce programme intègre une demi-journée de présentation générale de l'outil, commune à tous les modules d'ORACLE E-BUSINESS SUITE (une journée complète pour la version Initiation).

1ère demi-journée : appropriation générale

RAPPELS :

- La BDU et la Base Documentaire Logos
- Qu'est-ce qu'un Progiciel de Gestion Intégré (PGI) ? : les différents modules d'Oracle E-Business Suite ; Schéma de propagation des informations
- Les changements induits
- Les concepts clefs : la clef comptable ; Les entités et les UO ; Les responsabilités ; Les circuits d'approbation
- Principes d'ergonomie générale : les notifications
- Personnalisation de la page d'accueil -Navigation générale ; Fonctionnalité d'export de données ; Les traitements
- Le référentiel fournisseurs : structure et consultation des fournisseurs

2ème demi-journée : présentation approfondie des principes et fonctionnalités du module Achats/Commandes (PO)

- Les principes d'engagement : positionnement du module PO ; Définition de l'engagement ; Les SLA - Périmètre des charges devant être engagées
- Les achats dans Oracle EBS : la sémantique propre aux achats ; Les FNP et les CCA - Les mécanismes d'approbation ; Suivre l'approbation d'une commande ; délais d'approbation
- La gestion d'une commande : la synthèse des ordres d'achats ; Outils > Contrôles ; Pièce jointe

2ème et 3ème jours : présentation approfondie des principes et fonctionnalités du module Achats/Commandes (PO suite)

- Les imputations : modes de modification ; Plusieurs lignes de livraisons et/ou d'imputations
- La vision du comptable : comment rapprocher une commande d'une facture ? Surfacturation/Sous facturation : qui doit faire quoi ?
- Les particularités : commandes multi taux de TVA/Multi exercices ; Les commandes de type « Global »

- Les réceptions : multiples ; « Express » ; Ajout à une réception
- Astuces et règles de gestion
- La clôture comptable : procédures et conseils

PROFIL

Tout collaborateur PRO BTP, BTP RMS, BTP Vacances dont l'une des fonctions est de gérer des commandes auprès de fournisseurs : acheteur, logistique, secrétaire de direction etc. ET qui utilise déjà cet outil régulièrement.
La connaissance de l'environnement Oracle ET la maîtrise des fonctionnalités de base de ce module, sont indispensables pour tirer pleinement profit de cette formation.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1INFLOG02

LOGOS module facturation règlements perfectionnement

Objectifs

Permettre aux stagiaires d'approfondir leur connaissance du module AP (Accounts Payable) du Progiciel de Gestion Intégré Oracle E-Business Suite.
L'objet de cette formation est de les rendre complètement autonome sur ce module et d'être en capacité, le cas échéant, d'accompagner un utilisateur débutant pour montée en compétences.

Pré-requis

Aucun

Programme

Ce programme intègre une demi-journée de présentation générale de l'outil, commune à tous les modules d'ORACLE E-BUSINESS SUITE (une journée complète pour la version Initiation).

1ère demi-journée : appropriation générale

Qu'est-ce qu'un Progiciel de Gestion Intégré (PGI) ? : les différents modules d'Oracle E-Business Suite - Schéma de propagation des informations

Les changements induits

Les concepts clefs : la clef comptable - les entités et les UO -

Les responsabilités - Les circuits d'approbation

Principes d'ergonomie générale : les notifications -

Personnalisation de la page d'accueil - Navigation générale

Le référentiel fournisseurs : structure et consultation des fournisseurs - Procédure de référencement ou de modification d'un fournisseur

2ème demi-journée : présentation approfondie des principes et fonctionnalités du module Facturation/Règlements (AP)

La procédure de gestion des factures : le traitement des factures dans Oracle - Les mécanismes de validation de factures - La décomposition d'une facture

Gérer les factures standards : créer une facture - Lever les blocages - Rechercher, annuler, consulter une facture - Gérer les cas particuliers

Gérer les factures de type « Acompte » : définition - Saisie d'un acompte - Rapprochement d'un acompte

2ème jour : présentation approfondie des principes et fonctionnalités du module Facturation/Règlements (AP suite)

Gérer les factures de type « Avoir » : définition - Saisie d'un avoir - Rapprochement d'un avoir - Remboursement d'un fournisseur

Gérer les factures de type « Note de débit » : définition

- Saisie d'une retenue de garantie - Saisie d'une note de débit - Règlement de la note de débit

Effectuer les règlements : les différents modes de règlements - Les procédures de règlements dans Oracle - La campagne de règlement

PROFIL

Tout collaborateur PRO BTP, BTP RMS, BTP Vacances dont l'une des fonctions est de saisir et/ou payer des factures : profil comptable et assimilé.

La connaissance de l'environnement Oracle ET la maîtrise des fonctionnalités de base de ce module, sont indispensables pour tirer pleinement profit de cette formation.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 2 jours

Code stage : 1INFLOG03

LOGOS module de comptabilité perfectionnement

Objectifs

Permettre aux stagiaires d'approfondir leur connaissance du module GL (General Ledger) du Progiciel de Gestion Intégré : Oracle E-Business Suite.

L'objet de cette formation est de les rendre complètement autonome sur ce module et d'être en capacité, le cas échéant, d'accompagner un utilisateur débutant pour montée en compétences

Pré-requis

Aucun

Programme

Ce programme intègre une demi-journée de présentation générale de l'outil, commune à tous les modules d'ORACLE E-BUSINESS SUITE (une journée complète pour la version Initiation).

1ère demi-journée : appropriation générale

Qu'est-ce qu'un Progiciel de Gestion Intégré (PGI) ? : les différents modules d'Oracle E-Business Suite - Schéma de propagation des informations

Les changements induits

Les concepts clefs : la clef comptable - les entités et les UO -

Les responsabilités - Les circuits d'approbation

Principes d'ergonomie générale : les notifications -

Personnalisation de la page d'accueil - Navigation générale

Le référentiel fournisseurs : structure et consultation des fournisseurs - Procédure de référencement ou de modification d'un fournisseur

2ème demi-journée : présentation approfondie des principes et fonctionnalités du module Comptabilité (GL)

Présentation générale : fonctionnalités - Livre comptable et périodes - Les lots et les pièces comptables - La clef comptable

Méthodes de créations de pièces

2ème jour : présentation approfondie des principes et fonctionnalités du module Comptabilité (GL suite)

Saisie d'une écriture comptable : écritures manuelles - Saisie d'écritures via WebAdi

Gestion d'une pièce : rechercher, modifier, imputer, copier

contrepasser, supprimer une pièce ou un lot

Recherches et consultations : par le menu - Par traitement

Edition des états : édition/consultation balance, grand-livre,

comptes - Analyse de comptes

Gestion de la clôture

PROFIL

Tout collaborateur PRO BTP, BTP RMS, BTP

Vacances : profil comptable.

La connaissance de l'environnement Oracle ET la maîtrise des fonctionnalités de base de ce module, sont indispensables pour tirer pleinement profit de cette formation.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 2 jours

Code stage : 1INFLOG04

LOGOS achats commandes initiation

Objectifs

Permettre aux stagiaires de savoir utiliser le Progiciel de Gestion Intégré : Oracle E-Business Suite.
L'objet de cette formation porte sur l'un des quatre modules : PO (Purchasing Order) gestion et suivi des achats.
A l'issue de cette formation, les participants connaîtront les fonctionnalités de base de ce module.

Pré-requis

Aucun

Programme

Ce programme intègre une journée de présentation générale commune à tous les modules d'ORACLE E-BUSINESS SUITE.

1er jour : appropriation générale

- Le projet LOGOS : le déroulement du projet - La Base des Demandes Utilisateurs - La base documentaire LOGOS
- Qu'est-ce qu'un Progiciel de Gestion Intégré (PGI) ? : les concepts - Les différents modules d'Oracle E-Business Suite - Schéma de propagation des informations
 - Les changements induits
 - Les concepts clefs : La clef comptable - les entités et les UO-
- Les responsabilités - Les circuits d'approbation
 - Principes d'ergonomie générale : les responsabilités - Les notifications - Menus et principales fonctionnalités - Navigation générale - Raccourcis, astuces
 - Le référentiel fournisseurs : structure et consultation des fournisseurs - Procédure de référencement ou de modification d'un fournisseur

Jours suivants : présentation des principes et fonctionnalités du module Achats/Commandes (PO)

- Les principes d'engagement : positionnement du module
- PO - Définition de l'engagement - Périmètre des charges devant être engagées
 - Les achats dans Oracle EBS : la sémantique propre aux achats
 - Gérer une commande standard : définition de la commande standard - Créer, rechercher, modifier, annuler une commande - Editer un bon de commande
 - Gérer une commande ouverte : définition de la commande ouverte et de l'appel de commande - Créer une commande ouverte et un appel de commande - Rechercher, modifier, annuler un contrat
 - Suivre ses commandes : assurer un suivi des ordres d'achat - Faire le suivi d'une commande
 - Gérer une réception/un retour : définition - Saisir, rechercher, modifier une réception - Effectuer un retour

PROFIL

Tout collaborateur PRO BTP, BTP RMS, BTP
Vacances débutant sur le progiciel, dont l'une des fonctions est de saisir des commandes auprès de fournisseurs : acheteur, logistique, secrétaire etc

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 4 jours
Code stage : 1INFLOG11

LOGOS facturation règlements initiation

Objectifs

Permettre aux stagiaires de savoir utiliser le Progiciel de Gestion Intégré : Oracle E-Business Suite.

L'objet de cette formation porte sur l'un des quatre modules : AP (Accounts Payable) gestion et suivi des factures et des règlements.

A l'issue de cette formation, les participants connaîtront les fonctionnalités de base de ce module

Pré-requis

Aucun

Programme

Ce programme intègre une journée de présentation générale commune à tous les modules d'ORACLE E-BUSINESS SUITE.

1er jour : appropriation générale

- Le projet LOGOS : le déroulement du projet - La Base des Demandes Utilisateurs - La base documentaire LOGOS
- Qu'est-ce qu'un Progiciel de Gestion Intégré (PGI) ? : les concepts - Les différents modules d'Oracle E-Business Suite - Schéma de propagation des informations
 - Les changements induits
 - Les concepts clefs : La clef comptable - les entités et les UO - Les responsabilités - Les circuits d'approbation
- Principes d'ergonomie générale : les responsabilités - Les notifications - Menus et principales fonctionnalités ? Navigation générale - Raccourcis, astuces
- Le référentiel fournisseurs : structure et consultation des fournisseurs - Procédure de référencement ou de modification d'un fournisseur

2ème et 3ème jours : présentation des principes et fonctionnalités du module Facturation/Règlements (AP)

- La procédure de gestion des factures : le traitement des factures dans Oracle - Les mécanismes de validation de factures - La décomposition d'une facture
 - Gérer les factures standards : créer une facture - Lever les blocages - Rechercher, annuler, consulter une facture
 - Gérer les factures de type « Acompte » : définition - Saisie d'un acompte - Rapprochement d'un acompte
 - Gérer les factures de type « Avoir » : définition - Saisie d'un avoir - Rapprochement d'un avoir - Remboursement d'un fournisseur
- Effectuer les règlements : les différents modes de règlements - Les procédures de règlements dans Oracle ? La campagne de règlement

PROFIL

Tout collaborateur PRO BTP, BTP RMS, BTP
Vacances destiné à saisir et payer des factures :
profil comptable et assimilé.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1INFLOG12

LOGOS module de comptabilité initiation

Objectifs

Permettre aux stagiaires de savoir utiliser le Progiciel de Gestion Intégré : Oracle E-Business Suite.

L'objet de cette formation porte sur l'un des quatre modules : GL (General Ledger) gestion de la comptabilité.

A l'issue de cette formation, les participants connaîtront les fonctionnalités de base de ce module.

Pré-requis

Aucun

Programme

Ce programme intègre une journée de présentation générale commune à tous les modules d'ORACLE E-BUSINESS SUITE.

1er jour : appropriation générale

Le projet LOGOS : le déroulement du projet - La Base des

Demandes Utilisateurs - La base documentaire LOGOS

Qu'est-ce qu'un Progiciel de Gestion Intégré (PGI) ? : les

concepts - Les différents modules d'Oracle E-Business Suite - Schéma de propagation des informations

Les changements induits

Les concepts clefs : La clef comptable - les entités et les UO -

Les responsabilités - Les circuits d'approbation

Principes d'ergonomie générale : les responsabilités - Les notifications - Menus et principales fonctionnalités - Navigation générale - Raccourcis, astuces

Le référentiel fournisseurs : structure et consultation des

fournisseurs - Procédure de référencement ou de modification d'un fournisseur

2ème jour : présentation des principes et fonctionnalités du module Comptabilité (GL)

Présentation générale : fonctionnalités - Livre comptable et

périodes - Les lots et les pièces comptables - La clef comptable

Méthodes de créations de pièces

Saisie d'une écriture comptable manuelle

Gestion d'une pièce : rechercher, modifier, imputer, copier

contrepasser, supprimer une pièce ou un lot

Recherches et consultations : par le menu - Par traitement

Edition des états : édition/consultation balance, grand-livre,

comptes - Analyse de comptes Excel

PROFIL

Tout collaborateur PRO BTP, BTP RMS, BTP
Vacances : profil comptable

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1INFLOG13

Parcours de sensibilisation à la Sécurité de l'Information

Objectifs

Sensibiliser les collaborateurs à la réalité des menaces pesant dans le cyberspace.
Prendre conscience de la nécessité de participer soi-même à la sécurité des informations du groupe PRO BTP.
Connaître les bonnes pratiques et les bons réflexes "Sécurité".
Aborder la réglementation et la charte informatique du groupe PRO BTP.

Pré-requis

Aucun pré-requis

Programme

Mise à disposition de ressources numériques nécessaire à la formation d'un parcours linéaire:

- * les enjeux sécurité du groupe PRO BTP (5 mn)
- * comprendre le cyberspace (vidéo de 3,27 mn)
- * auto évaluation (QCM de 13 questions)
- * gestion du mot de passe (module de formation d'environ 10 mn)
- * types de menaces et de dommages (film animé d'environ 2 mn)
- * acquérir les bons réflexes (module de formation d'environ 10 mn)
- * évaluation des acquis (QCM de 12 questions)

PROFIL

Ce parcours de formation à distance s'adresse à tous les collaborateurs du groupe.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 3INFPSI01

Formation de formateur

Objectifs

Savoir concevoir un module de formation adapté aux besoins des stagiaires
Savoir animer une action de formation technique en alternant différents modes pédagogiques
Savoir produire des explications claires et pédagogiques sur des notions techniques
Apprendre à gérer les situations d'animation difficiles, individuelles ou de groupe
Le rôle du co-animateur : son positionnement, sa représentation

Pré-requis

Intervenir comme formateur dans l'année

Programme

Les fondamentaux de la pédagogie pour adultes
- Quel est le rôle d'un formateur même occasionnel ?
- Que signifie apprendre ? Pourquoi et comment intégrer la notion de filtre de perception ?
- Prendre en compte les différents modes d'apprentissage et de mémorisation
- Quelle différence faire entre objectif, méthode et support pédagogique ?

Définir l'objectif général et les objectifs pédagogiques d'un module de formation

Elaborer un séquençage pédagogique pour bien structurer une formation
- Structurer le déroulé (les grandes étapes du module de formation)
- Identifier l'objectif pédagogique de chaque étape
- Réfléchir sur le contenu à transmettre (les messages clés) : clair, précis, concret
- Choisir les méthodes pédagogiques en lien avec les contenus et les objectifs pédagogiques (varier les méthodes)
- Vérifier la cohérence de l'ensemble
- Estimer la durée de chaque séquence

Créer les supports et les outils pédagogiques (pour le participant et pour le formateur)

Construire une grille de validation des acquis de la formation

Animer une formation : les clés du succès
- Qu'est-ce qui détermine notre comportement ?
- Comment bien démarrer une formation ?
- Utiliser au mieux les outils vidéo et le tableau papier
- Vérifier en permanence que le message est bien perçu
- Faire participer chacun (individuellement, en sous-groupe ou en groupe)
- Écouter activement
- Les spécificités de la co-animation

Faire face aux situations difficiles
- L'énergie déployée par chacun au sein d'un groupe
- Les différents profils de participants
- Traiter les objections et construire avec l'Autre : la pince universelle et la technique de l'édredon

Pour les entraînements, chaque stagiaire viendra avec un sujet de module à concevoir ou un module déjà existant

PROFIL

Collaborateurs de PRO BTP intervenant comme formateur occasionnel ou co-animateur

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : CATHERINE BLONDEL
Durée : 3 jours
Code stage : 1MANFOR05

Réussir intégrat° personne handicapée au sein de son équipe

Objectifs

Les objectifs principaux de la formation consistent à élargir le champ de vision des managers sur le handicap et à leur donner des outils concrets et opérationnels pour la gestion au quotidien de leurs collaborateurs actuels et futurs, reconnus travailleurs handicapés.

Pré-requis

Aucun

Programme

Les représentations liées au handicap, et les phénomènes de généralisation abusive et de stigmatisation du handicap ;

Définir la notion de handicap et présenter en référence à la loi, une typologie des différentes notions de handicap ;

Le principe de "compensation raisonnable" dans un processus d'intégration d'une personne handicapée ;

Le handicap sous l'angle des conséquences et non de sa nature ;

Communiquer en prenant en compte les spécificités inhérentes au handicap et prendre en compte la notion de handicap invisible souvent mal comprise et mal appréhendé ;

De la discrimination négative à la discrimination positive. Comprendre la différence entre action positive et favoritisme. Logique de management équitable ;

Les impacts psychologiques du handicap sur la personne ;

Savoir appréhender des situations diverses ;

Garder le juste équilibre entre empathie et sympathie pour ne pas verser dans l'affect ;

Accompagner l'intégration du salarié dans son équipe auprès de ses collègues.

PROFIL

Toute personne encadrant une équipe

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : TH CONSEIL

Durée : 1 jour

Code stage : 1MANFOR07

Conduite de projets DPMT

Objectifs

Gérer ses projets en associant rigueur méthodologique et qualité de la communication pour une efficacité opérationnelle immédiate et durable.

Pré-requis

Avoir au moins 6 mois d'expérience PRO BTP

Programme

Module1 : La communication tout au long d'un projet (2 jours)

- Prendre conscience de la nécessité d'une bonne communication entre les acteurs tout au long du projet.
- Développer sa capacité à impliquer, mobiliser, conduire, faire produire les acteurs (équipes, client, hiérarchie) dans un mode transversal, non hiérarchique :
 - S'exprimer de façon claire, précise pour assurer efficacité et motivation des acteurs
 - Informer, faire émerger des consensus, créer l'adhésion, faire produire des solutions, obtenir des engagements
 - Assumer les difficultés et partager les succès.
- Savoir déterminer l'objectif de la communication et connaître les différentes méthodes utilisables pour une communication adaptée à l'objectif, la situation et l'environnement.

Module 2 : La méthodologie du management de projet(2 jours)

- S'approprier le processus projet et partager les fondamentaux de la gestion de projet PROBTP en donnant à chacun une culture commune (concept, définition, outils, méthodes) de gestion de projets,
- Partager des références normées de gestion de projet pour faciliter la communication avec des partenaires externes,
- Identifier les problèmes les plus fréquents rencontrés par les acteurs de la DPMT au cours des projets et faire émerger les solutions correspondantes,
- Déterminer un plan de communication. Quand et comment communiquer avec la méthode la plus appropriée à l'objectif, à la situation et à l'environnement. (application des méthodes vues lors du module 1)

PROFIL

Collaborateurs des Chefs de projets DPMT
Chefs de projets DPMT

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COMBO
Durée : 4 jours
Code stage : 1MANPRO06

Mener ses projets avec confort et efficacité

Objectifs

Acquérir un bloc opérationnel et cohérent pour gérer au mieux ses projets.

Pré-requis

Aucun

Programme

Définition d'un projet : ses caractéristiques, avantages et opportunités
Les différents rôles et les différentes responsabilités dans le projet
Avant l'exécution du projet, les points incontournables à aborder pour en assurer sa réussite
Lister, affecter, planifier, avec méthodologie toutes les actions à mener
Identifier les risques et les écarts à suivre pour maîtriser et piloter son projet
Application de la méthodologie, aux projets de chacun des participants

Management du projet :
Communiquer de façon claire et précise pour assurer l'efficacité et la motivation des acteurs
Faire émerger des consensus, créer l'adhésion, faire produire des solutions, obtenir des engagements
Développer des comportements positifs de travail en groupe pour mobiliser, conduire et faire produire des équipes dans un mode transversal.
Préparer et planifier la communication de son projet avec toutes les parties prenantes
Mettre en place les outils permettant d'assurer son leadership sur le projet
Faire prendre des décisions
Animer l'équipe projet

PROFIL

Tout collaborateur amené à conduire un projet

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COMBO
Durée : 3 jours
Code stage : 1MANPRO07

Fondamentaux du management de projet et du processus DPMT

Objectifs

Connaître et acquérir les fondamentaux du management de projet
Intégrer le processus DPMT

Pré-requis

Aucun

Programme

S'approprier le processus projet DPMT et partager les fondamentaux de la gestion de projet PRO BTP en donnant à chacun une culture commune.
Partager des références normées de management de projet pour faciliter la communication avec des partenaires externes et internes.
Identifier des difficultés ou problèmes rencontrés le plus fréquemment par les acteurs au cours des projets et faire émerger les solutions correspondantes.
Fournir des méthodes de travail très efficaces à tous les participants aux projets, y compris ceux qui n'ont pas de responsabilité spécifique, de manière à améliorer leur intégration et leurs capacités à répondre aux demandes du management.
Comprendre et mettre en oeuvre des méthodes simples permettant de mieux travailler avec hiérarchie et collègues.

PROFIL

Collaborateurs (non chefs de projet) assistants
des chefs de projet et nouveaux entrants DPMT,
amenés à participer à des projets

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : COMBO
Durée : 2 jours
Code stage : 1MANPRO08

Les fonctions du Responsable de Service

Objectifs

A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

- Identifier et comprendre les différents rôles à assurer par un responsable d'équipe
- Faire évoluer leur profil technique initial vers un profil de compétences en management
- Appliquer les techniques fondamentales du management d'une équipe
- Se préparer efficacement à prendre leur premier poste d'encadrement

Pré-requis

Aucun

Programme

Se préparer à réussir sa prise de fonction de Responsable de Service

Rôles à assurer par un responsable d'équipe

Manager les objectifs individuels et d'équipe

Motiver ses collaborateurs et entretenir la cohésion d'équipe

Gérer les tensions et les conflits

Informier et communiquer au quotidien

Savoir faire preuve d'engagement et d'exemplarité

Assurer les liens avec sa hiérarchie

Piloter le développement des compétences de ses collaborateurs

Exercer sa fonction en maîtrisant son style de management

PROFIL

Employés en PEP AM ou Responsables de service nouvellement nommés

Les profils seront étudiés par DFP de façon à ce que la formation à laquelle le stagiaire ira, soit la plus profitable possible.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRAGMA

Durée : 3 jours

Code stage : 1MANTEC01

NX RD Accompagner montée compétences de vos collaborateurs

Objectifs

Permettre au RD nouvellement nommé de :

- Bien comprendre le sens de l'investissement attendu de sa part dans le cadre de sa mission de développement des compétences de ses collaborateurs
- S'approprier la démarche d'accompagnement individuel préconisée et les conseils donnés
- S'entraîner aux principales phases d'un accompagnement individuel

Pré-requis

- Echanger avec son RM sur la mission attendue en matière de développement des compétences des collaborateurs : types d'accompagnements attendus, organisation/durée, thèmes prioritaires éventuels, nombre d'accompagnements attendus par mois, trimestre ou an selon le critère retenu et par collaborateur, critères qualitatifs, façon dont sera suivi et évalué par le RM l'investissement dans cette mission...
- Avoir navigué dans la base « accompagnements » sur le portail DAC et en maîtriser l'architecture
- S'approprier les derniers accompagnements individuels faits par le RD précédent pour chaque collaborateur
- Apporter des copies d'accompagnements individuels saisis dans la base « accompagnements »

Programme

- Point avec chaque RD : parcours professionnel, expérience en tant que manager, composition de son équipe, connaissance et pratique de la démarche d'accompagnement, attentes dans le cadre des objectifs...
- Echange sur l'investissement attendu du RD en tant que développeur des compétences de ses collaborateurs : accompagnement terrain, relais des formations, mise en place de plans individuels d'actions de progrès / correctives, capitalisation des réussites...
- Si besoin, point sur la démarche de vente PRO BTP
- Appropriation de la démarche d'accompagnement des collaborateurs :
 - Les différentes « natures » d'accompagnements individuels : accompagnement développement de compétences, accompagnement formations, vente en duo, point commercial...
 - Les éléments à prendre en compte lors d'un accompagnement individuel : faits observés (méthode, comportements, formulations...), résultats factuels, évolutions des performances...
 - Les différentes phases d'un accompagnement individuel et les principaux comportements à privilégier ou à éviter à chaque phase
 - Les éléments à noter dans la base « suivi des accompagnements » et la communication à avoir avec le collaborateur accompagné
- Entraînement aux principales phases d'un accompagnement

PROFIL

Formation OBLIGATOIRE pour les nouveaux Responsables Développement

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRAGMA
Durée : 1 jour
Code stage : 1MANTEC10

Optimiser ses pratiques managériales

Objectifs

A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

1. Se positionner dans leur rôle de Cadre,
2. S'affirmer dans ce rôle en revisitant et redynamisant leurs compétences managériales,
3. Etre plus à l'aise dans des situations de management individuel ou collectif qui leur semblent difficiles

Pré-requis

Aucun

Programme

- La place et le rôle d'un Cadre dans le management de l'entreprise
- > Le socle du management : la socio-dynamique
 - > Les trois clés du leadership et l'importance du self management
 - > Prendre Sa place dès le départ : ce qu'il faut faire, ce qu'il faut éviter

- Ce que je suis a de l'impact sur ce que je fais
- > Quelles sont mes préférences comportementales ?
 - > Mes zones de confort et mes zones d'effort
 - > Comment je me positionne vis-à-vis des autres ? Comment me perçoivent-ils ?

- Adopter un comportement adéquat en toutes circonstances
- > Maîtriser les facteurs d'impact sur autrui
 - > Convaincre et faire adhérer plutôt qu'imposer
 - > Agir vers le bas et agir vers le haut
 - > Jouer un rôle de médiateur ou d'arbitre à bon escient
 - > Savoir faire face à toutes les situations même les plus difficiles

- Développer l'implication et la compétence de chacun
- > Ce qui change entre manager des collaborateurs et manager des managers
 - > La fixation d'objectifs et la construction de véritables plans d'actions
 - > Le pilotage par les efforts et par les résultats
 - > L'accompagnement et le suivi régulier : contrôler, analyser, responsabiliser, encourager, recadrer, féliciter, motiver, etc.
 - > La vraie délégation comme outil de développement pour ses collaborateurs directs

- Favoriser la cohésion d'équipe
- > L'importance du jeu collectif : quelles règles écrire ? Pourquoi ? Comment ?
 - > Manager des personnalités différentes en restant cohérent
 - > Mobiliser et fédérer autour d'un changement
 - > Conduire des réunions utiles visant à faire savoir, faire comprendre, faire adhérer ou faire agir

- S'engager pour progresser
- > Finalisation de son plan de progrès personnel élaboré tout au long

du stage en tenant compte de ses expériences sur le terrain et de ses nouveaux acquis dans cette formation : ce plan de progrès sera à partager avec le N+1.

PROFIL

Agents de maîtrise encadrants en PEP Cadres,
Cadres encadrants nouvellement nommés ou
embauchés

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : CATHERINE BLONDEL
Durée : 3 jours
Code stage : 1MANTEC11

Renforcer son management de proximité

Objectifs

- A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :
1. Identifier et comprendre les différents rôles à assumer par un responsable d'équipe
 2. Faire évoluer leur profil technique initial vers un profil de compétences en management
 3. D'appliquer les techniques fondamentales du management d'une équipe

Pré-requis

Aucun

Programme

La place et le rôle d'un responsable d'équipe dans le management de l'entreprise

- > Le socle du management : la socio-dynamique
- > La notion de leader et les clés du leadership
- > Les rôles du manager et les 3 modes de management associés

L'incidence de mon comportement sur mon style de management

- > Retour sur les fondamentaux de la relation interpersonnelle et les lois de la communication
- > Maîtriser les facteurs d'impact sur autrui
- > La maïeutique ou comment aider autrui à se remettre en question pour progresser ?
- > Faire face à toutes les situations même les plus difficiles

Le pilotage individuel : accompagner la performance et l'autonomie de chacun

- > Le pilotage par les efforts et par les résultats
- > Manager ses collaborateurs selon leur profil
- > La fixation d'objectifs et la construction de plans d'actions associés
- > L'accompagnement et le suivi au quotidien
 - Observer et encourager sur le terrain
 - Contrôler, analyser, responsabiliser
 - Former, rendre autonome
 - Recadrer les hors jeux
 - Motiver et/ou re-motiver
- > La délégation comme outil de management

Le pilotage collectif : fédérer l'équipe

- > Organiser le jeu collectif
- > Les principales réunions à mettre en place en tant que manager :
 - La réunion d'équipe
 - Le bilan des efforts et des résultats
 - L'analyse collective d'incidents
- > Arbitrer les tensions et les conflits au sein d'un groupe
- > La carte des partenaires et la stratégie des alliés

S'engager pour progresser

- > Finalisation de son plan de progrès personnel élaboré tout au long

du stage en tenant compte de ses expériences sur le terrain et de ses nouveaux acquis dans cette formation; ce plan de progrès sera à partager avec le N+1.

PROFIL

Agents de maîtrise encadrants et Responsables de Service encadrants

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : CATHERINE BLONDEL
Durée : 3 jours
Code stage : 1MANTEC12

Conduire le changement

Objectifs

Comprendre le mécanisme du changement et les impacts afférents
Être en capacité de mettre en oeuvre un processus d'accompagnement du changement dans son équipe (pour mobiliser et fédérer autour du changement)
Faire du changement un levier pour agir de manière constructive
Communiquer à bon escient pour mieux piloter le changement

Pré-requis

Etre responsable d'une équipe et avoir à conduire un changement (endogène ou exogène) auprès de ses collaborateurs

Programme

Qu'est-ce que le changement et quels sont les grands types de changement auxquels nous pouvons être confrontés ?

L'impact d'un changement ou de multiples changements successifs

Mettre en oeuvre un projet de changement

- La démarche de progrès selon Deming : 4 étapes pour réussir un projet
- Les outils d'organisation et de planification nécessaires
- Les outils de suivi pour s'assurer de la bonne marche du projet
- Qui associer au changement et comment ?

Les 5 étapes clés du cycle du changement chez tout individu

- Analyse de chaque étape : caractéristiques principales
- Différents comportements et réactions possibles

Comment créer un terrain favorable au changement au sein de son équipe ?

- L'annonce du changement : l'élément déclenchant => qu'est-ce qu'une bonne annonce ?
- La résistance du groupe : la voie royale vers l'intégration => comment bien la gérer ?
- Ce qu'il faut dire/faire et ce qu'il faut éviter dans chaque étape du cycle

Deux outils pour matérialiser la position de chacun envers le changement annoncé et accompagner leur évolution (pour petits et grands changements)

Eviter à tout prix de rompre le dialogue et apprendre à le rétablir s'il a malencontreusement été coupé : l'art de la régulation et la puissance du questionnement

Bâtir son plan de progrès personnel pour mieux conduire le changement

PROFIL

Manager d'équipe

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : CATHERINE BLONDEL

Durée : 2 jours

Code stage : 1MANTEC20

Manager en transversal

Objectifs

Augmenter son impact et son pouvoir d'influence
Gérer efficacement les résistances
Etablir et maintenir la confiance
Obtenir des résultats sans autorité directe

Pré-requis

Aucun

Programme

Le management transversal : une histoire d'influence

- Les différents leviers d'influence - pourquoi les acteurs acceptent d'être influencés - halte aux idées reçues sur la motivation - vive la coopération !
- Une spécificité : obtenir l'adhésion de son manager

Le management transversal : une histoire de stratégie

- Des objectifs cadrés, des acteurs listés, des impacts évalués, des leviers d'action identifiés, des réseaux créés
- Une stratégie évolutive en fonction des partenaires en présence

Le management transversal : une histoire de leadership

- Revisiter les fondamentaux de la relation interpersonnelle pour établir et maintenir la confiance, développer la relation à l'Autre
- Accompagner les acteurs vers l'acceptation du projet ou de la mission

Sortir des situations de blocage, gérer les relations difficiles :

- La pince universelle pour cerner la vraie demande de la fausse demande, signaler son désaccord de façon recevable par l'Autre, trouver des solutions ensemble

Se doter d'outils simples et concrets pour dynamiser une réunion ou un groupe de travail transverse

- La préparation, c'est 90% du succès => un seul outil, le TOP
- Communiquer selon son objectif et argumenter efficacement
- Utiliser des outils (MRP) pour analyser objectivement tout dysfonctionnement
- Conclure une réunion : s'assurer de l'adhésion, faire passer de l'adhésion à l'engagement, faire vivre cet engagement

Finalisation d'un plan de progrès personnel qui sera à partager avec le N+1

PROFIL

Agents de maîtrise non encadrants

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : CATHERINE BLONDEL
Durée : 3 jours
Code stage : 1MANTEC21

Animer des réunions productives

Objectifs

Animer des réunions qui produisent des décisions à coup sûr et évitent les frustrations
Gagner en efficacité et en temps en pratiquant une méthodologie de délégation des rôles

Pré-requis

Chaque participant viendra avec des exemples concrets de réunion à venir

Programme

Les différents types de réunion.

- Les réunions d'information, de discussion, de concertation, de décision, de négociation
- La préparation, le déroulement et le suivi des réunions. Choix des thèmes et des participants.
- Les conditions d'une réunion réussie (salle, ordre du jour, temps, participation, compte rendus, etc..)
- Les rôles qui font le processus d'une réunion :
 - S'accorder sur l'objectif de la réunion et ce qui est attendu
 - Assurer l'animation, manager l'énergie du groupe, assurer des échanges respectueux des individus
 - Gérer le temps et aider l'équipe à tenir le temps alloué
 - Gérer l'efficacité : Maintenir les échanges dans le cadre de l'objectif
 - Provoquer et enregistrer les décisions
 - Valider les propositions de décision
 - Formuler des propositions d'amélioration en vue des réunions futures

Utiliser des outils de communication simples et de bon sens

- Comportements individuels et comportements de groupe au sein d'une réunion.
- Comment développer la participation au sein d'un groupe de travail ?
- L'importance du conducteur de réunion.

Utiliser les techniques de l'animateur de réunion

Les techniques de communication de groupe : Exposés, questions, reformulations, objections.

Les discours argumentés pour faire passer le message (réunion d'information) : Clarté, Précision, Concision.

L'animation d'une réunion concertation : directif sur la forme et non directif sur le fond

Utiliser un processus de management de ces réunions, un outil de coopération et de coproduction permettant à chacun d'être impliqué à 100 % dans les décisions : La délégation des rôles.

PROFIL

Tous les collaborateurs qui sont amenés à animer ou à participer à des réunions dont l'objectif principal est de décider ; cette décision prenant souvent la forme d'un plan d'actions

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : ORGANISME A DEFINIR
Durée : 2 jours
Code stage : 1MANTEC25

Management transverse: Mieux communiquer être plus performant

Objectifs

Maîtriser les principes essentiels de la communication transversale et ascendante
Développer la connaissance de soi pour s'adapter aux autres et porter efficacement les changements.
Développer son assertivité pour mobiliser et renforcer la coopération.
S'approprier et faire vivre les valeurs de la Charte du Management Transverse par la Responsabilité.

Pré-requis

Aucun

Programme

En amont de la session présentielle ? 2 mois avant :

- Questionnaire en ligne d'analyse de profil personnel, puis vidéo
- Concept DISC
- Entretien participant & hiérarchique avec questionnaire en ligne de définition des axes de progrès
- Séance de travail individuelle avec le consultant : débriefing du questionnaire d'analyse de profil personnel, définition d'un contrat d'objectif et choix des « ateliers à la carte »

En session présentielle ? 2 jours consécutifs :

Tronc commun :

- Communiquer efficacement en interaction individuelle : accroître son impact relationnel tout en s'adaptant à l'autre
- Mobiliser collectivement : savoir s'affirmer en collectif et interagir efficacement avec un groupe
- Être force de proposition : savoir « vendre » efficacement ses idées et projets en communication ascendante
- Agir en cohésion : jouer la carte de l'entraide et de la transversalité

Ateliers « à la carte » (2 parmi 5) :

- Impliquer et obtenir de l'aide
- Maîtriser l'art du feedback pour faire grandir
- Savoir faire passer une annonce délicate
- Porter mes projets et faire adhérer (en utilisant le levier théâtre)
- Savoir (se) dire les choses

En aval de la session présentielle ? pendant 1 an :

- 3 entretiens participant & hiérarchique avec questionnaire en ligne de suivi des progrès
- E-learning : 10 vidéos, 7 quiz en ligne et lecture du Webzine « Le manager impertinent »

PROFIL

Cadres et Agents de Maîtrise non encadrants

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DO IT MANAGEMENT
Durée : 2 jours
Code stage : 1MANTEC26

Manager son temps et son organisation

Objectifs

Etre plus efficace et plus serein dans son travail au travers d'une gestion du temps individuelle et collective optimisée.

Pré-requis

Aucun

Programme

- Faire un état des lieux personnel de sa gestion du temps : questionnaires et grille de lecture
- Analyser sa fonction et identifier ses chronophages
- Mieux gérer sa messagerie
- Les moteurs intérieurs et les répercussions sur la gestion de son temps
- La gestion des priorités
- Utiliser les différents styles de management et développer l'autonomie des collaborateurs et la délégation
- Optimiser le temps collectif dans sa communication et ses réunions
- Garantir efficacité et bien être des collaborateurs
- Elaboration d'un plan d'action de changement

PROFIL

La formation s'adresse aux managers encadrants désireux de gérer plus efficacement leur temps et celui de leurs équipes.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : D2L CONSULTANTS
Durée : 2 jours
Code stage : 1MANTEC28

Entretien annuel de progrès

Objectifs

Préparer et conduire des entretiens annuel de progrès avec objectivité, transparence et respect

Pré-requis

Aucun

Programme

Les enjeux et le déroulement d'une Entretien Annuel de Progrès, notamment par rapport à un entretien professionnel

La préparation de l'entretien

- L'évaluation avec justesse et discernement : la recherche des faits
- Le développement du collaborateur à l'intérieur du collectif
- Le briefing du collaborateur

L'introduction de l'entretien sur la base de la confiance

L'écoute active du collaborateur sur son bilan et ses évaluations

- Le savoir être et le savoir faire de l'écoute
- La posture physique et psychologique du manager en entretien

La formulation de son évaluation

- La félicitation et la reconnaissance adaptée au collaborateur
- Le feed back bienveillant et exigeant
- La recherche du consensus

Le choix des bons objectifs et la formulation des objectifs SMART (Spécifique, Mesurable, Ambitieux, Réaliste et Temporel)

La définition conjointe du plan de développement des compétences

La synthèse et la conclusion de l'entretien

Le traitement des situations difficiles en entretien

PROFIL

Manager d'équipe

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : AMPLITUDE

Durée : 2 jours

Code stage : 1MANTEC29

Connaissance site internet Particuliers

Objectifs

Pratiquer le Site de PRO BTP et l'espace PARTICULIERS pour être en mesure d'en assurer la promotion auprès de nos clients et de les renseigner sur son fonctionnement.

- Connaître les procédures d'abonnement, la navigation, les fonctions et les outils existants
- Prendre en considération la gestion des possibilités nouvelles de contact avec les fonctions de messagerie personnalisée.
- Développer son rôle de conseil afin de pouvoir orienter et informer l'adhérent des informations et services qu'offre son espace PARTICULIERS. S'approprier un argumentaire de promotion, avec une formulation adaptée à son niveau de connaissance

Pré-requis

Avoir une bonne connaissance des produits et services du marché Particulier.

Programme

Navigation et découverte des informations présentes sur les espaces suivants :

- Le portail Groupe
- Le portail salariés
- Le portail vacances
- L'espace abonnés

Découverte des outils : télécharger les guides, notices et formulaires proposés

Identification de la procédure d'abonnement et des services accessibles depuis l'espace abonnés

Promotion du site PROBTP auprès de nos adhérents avec la communication adaptée

PROFIL

Collaborateurs PARTICULIERS des DR, Réseau et Gestionnaires, et des CG.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 1MINLOG02

Connaissance site internet entreprises

Objectifs

Pratiquer le Site de PRO BTP et l'espace ENTREPRISE pour être en mesure d'en assurer la promotion auprès de nos clients et de les renseigner sur son fonctionnement.

- Connaître les procédures d'abonnement, la navigation, les fonctions et les outils existants
- Prendre en considération la gestion des possibilités nouvelles de contact
- Développer son rôle de conseil afin de pouvoir orienter et informer l'adhérent des informations et services qu'offre son espace ENTREPRISE. S'approprier un argumentaire de promotion, avec une formulation adaptée à son niveau de connaissance.

Pré-requis

Avoir une bonne connaissance des produits et services du marché Professionnel

Programme

Navigation et découverte des informations présentes sur les espaces suivants :

- Le portail Groupe
- Le portail entreprise
- L'espace "mon compte" entreprise

Découverte des outils : télécharger les guides, notices et formulaires proposés

Identification de la procédure d'abonnement et des services accessibles depuis l'espace "mon compte " entreprise

Identification de la procédure de télépaiement

Promotion du site PROBTP auprès de nos entreprises en ayant la communication adaptée

PROFIL

Collaborateurs MARCHE ENTREPRISE : Réseau et Gestionnaires DR, CGE Grands Groupes.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 1MINLOG04

DATA VISU SPOTFIRE BUSINESS AUTHOR

Objectifs

Présenter l'outil Spotfire, et son organisation au sein de Pro BTP.

Acquérir les compétences sur l'outil Spotfire Business Author afin de :

- Pouvoir créer ses propres analyses et Tableaux de bord dynamiques
- Pouvoir analyser des informations issues de fichiers plats ou de jeux de données Spotfire* mis à disposition.
- Pouvoir enrichir des analyses et tableaux de bord existants avec de nouvelles visualisations.

* Les Jeux de données Spotfire (JDD) sont créés par des profils Spotfire Développeurs à partir de données stockées dans des bases relationnelles (essentiellement Netezza).

Pré-requis

Le stagiaire doit avoir accès à un PC, connecté au réseau de Pro BTP.

Programme

1er Jour

Qu'est-ce que Spotfire ?
Qui est mon relais ?

Comment :

- Accéder à la donnée pour créer des analyses
 - > Création d'une nouvelle analyse
 - > Types de données exploitables
 - > Modification d'une analyse existante
 - > Enregistrement d'une analyse
- Créer et interpréter des visualisations
 - > Ajouter de nouvelles pages
 - > Ajouter de nouvelles visualisations
 - > Modifier les propriétés des visualisations
 - > Agréger de la donnée
 - > Les différentes fonctions
 - > Expressions personnalisées
 - > Les différents types de visualisation
 - > Changer de visualisation
- Analyser la donnée
 - > Effectuer un marquage
 - > Créer une visualisation de détail
 - > Filtrer la donnée
 - > Comparer des sous-ensembles de données
 - > Signets
- Ajouter des tables de données à une analyse
- Mettre en forme son TDB avant de le partager
- Bonnes pratiques
- Exports
- Les boutons de la barre de menu
- Que peut faire un Spotfire Analyst pour vous ?

2eme jour

Manipulation d'un jeu de données mis à disposition des utilisateurs, afin de mettre en application sur des cas concrets.
Echanges avec le formateur afin de valider les compétences acquises, et d'approfondir certains points plus technique

PROFIL

Tous salariés PRO BTP ayant besoin d'analyser des données Data Ware House.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1MINLOG08

DWH EDD Référentiel

Objectifs

Etre autonome dans l'utilisation des données du DWH - Data Ware House.

- Comprendre comment est constitué le DWH, son positionnement, sa plus-value.
- Intégrer les bonnes pratiques pour une utilisation adéquate du DWH.
- S'approprier les moyens d'accompagnement (documentation fonctionnelle, distribution, ...).

Dans le cadre du DWH, faire un focus sur les domaines du Référentiel comprenant :

- les Renseignements Généraux Entreprise / Individu / SAF / Tiers
- les Encours et les Contacts

Acquérir les bases de l'outil BO - Business Objects - pour le requêtage des données du DWH.

Manipuler sur des cas concrets, repartir avec des exemples utilisables dans sa Direction.

Pré-requis

Avoir renvoyé le questionnaire de pré-inscription (communiqué suite à la demande de formation).

Programme

ATTENTION : Ce module de 2 jours dédié au Référentiel est systématiquement inclus dans tous les autres modules.

JOUR 1 :

- DWH - Entrepôt de données
 - Constitution, positionnement, plus-value
 - Pour quoi faire et ne pas faire
 - Documentation fonctionnelle du DWH
- Utilisation du DWH
 - Présentation des domaines RGX/Encours/Contacts
 - Premiers pas sous BO et exercices pratiques

JOUR 2 :

- DWH - Entrepôt de données
 - Bonnes pratiques et réflexes à acquérir
 - Les bonus
- Utilisation du DWH
 - Process pour contacter l'équipe EDD (Entrepôt de Données Décisionnel)
 - Entraînement sous BO et exercices pratiques
 - Revue des exemples concrets fournis par les stagiaires

PROFIL

Stage ouvert à tous.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1MINLOG09

DWH EDD Frais Médicaux

Objectifs

Etre autonome dans l'utilisation des données du DWH - Data Ware House

- Comprendre comment est constitué le DWH, son positionnement, sa plus-value.
- Intégrer les bonnes pratiques pour une utilisation adéquate du DWH.
- S'approprier les moyens d'accompagnement (Documentation fonctionnelle, distribution, ...).

Dans le cadre du DWH, faire un focus sur :

- les domaines du Référentiel :
 - Renseignements Généraux/Encours/Contacts
- les domaines relatifs aux FM - Frais Médicaux collectifs et individuels :
 - Droits/Prise en charge / Flux prestations ventilées FM

Acquérir les bases de l'outil BO - Business Objects pour le requêtage des données du DWH.

Manipuler sur des cas concrets, repartir avec des exemples utilisables dans sa direction.

Pré-requis

Avoir renvoyé le questionnaire de pré-inscription (communiqué suite à la demande de formation).

Programme

JOUR 1 :

- DWH - Entrepôt de données
 - Constitution, positionnement, plus-value
 - Pour quoi faire et ne pas faire
 - Documentation fonctionnelle DWH
- Utilisation du DWH
 - Présentation des domaines RGX/Encours/Contacts
 - Premiers pas sous BO et exercices pratiques

JOUR 2 :

- DWH - Entrepôt de données
 - Bonnes pratiques et réflexes à acquérir
 - Les bonus
- Utilisation du DWH
 - Process pour contacter l'équipe EDD (Entrepôt de Données

Décisionnel)

- Revue macro des domaines Adhésions
- Entraînement sous BO et exercices pratiques

- DWH - Entrepôt de données
 - Présentation des domaines liés aux FM

JOUR 3 :

- Utilisation du DWH
 - Zoom sur les domaines FM
 - Entraînement sous BO et exercices pratiques
 - Revue des exemples concrets fournis par les stagiaires

PROFIL

Stage ouvert à tous.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1MINLOG10

DWH EDD Prévoyance

Objectifs

Etre autonome dans l'utilisation des données du Data-Ware House (DWH).

- Comprendre comment est constitué le DWH, son positionnement, sa plus-value.
- Intégrer les bonnes pratiques pour une utilisation adéquate du DWH.
- S'approprier les moyens d'accompagnement (documentation fonctionnelle, distribution, ...).

Dans le cadre du DWH, faire un focus sur :

- les domaines du Référentiel :
 - Renseignements Généraux/Encours/Contact
- les domaines relatifs à la Prévoyance :
 - Droits/Flux prestation/Flux prestation ventilée FM

Acquérir les bases de l'outil Business Objects (BO) pour le requêtage des données du DWH.

Manipuler sur des cas concrets, repartir avec des exemples utilisables dans sa direction.

Pré-requis

Avoir renvoyé le questionnaire de pré-inscription (communiqué suite à la demande de formation).

Programme

Jour 1 :

DWH - Entrepôt de données
 Constitution, positionnement, plus-value.
 Pour quoi faire et ne pas faire.
 Documentation fonctionnelle DWH.

Utilisation du DWH
 Présentation des domaines Renseignements généraux/Encours/Contact
 Premiers pas sous BO et exercices pratiques.

JOUR 2 :

DWH - Entrepôt de données
 Bonnes pratiques et réflexes à acquérir
 Les bonus
 Process pour contacter l'équipe EDD (Entrepôt de Données Décisionnel)

Utilisation du DWH
 Revue macro des domaines Adhésion collective et Adhésion individuelle
 Présentation des domaines liés à la Prévoyance
 Entraînement sous BO et exercices pratiques

JOUR 3 :

Utilisation du DWH
 Zoom sur parties ciblées des domaines Prévoyance
 Entraînement sous BO et exercices pratiques
 Revue des exemples concrets fournis pas les stagiaires

PROFIL

Stage ouvert à tous.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
 Durée : 3 jours
 Code stage : 1MINLOG11

DWH EDD Adhésion

Objectifs

Etre autonome dans l'utilisation des données du Data Ware-House (DWH).

- Comprendre comment est constitué le DWH, son positionnement, sa plus-value.
- Intégrer les bonnes pratiques pour une utilisation adéquate du DWH.
- S'approprier les moyens d'accompagnement (documentation fonctionnelle, distribution, ...).

Dans le cadre du DWH, faire un focus sur :

- les domaines du Référentiel :
 - Renseignements généraux/Encours/Contact.
- les domaines relatifs à l'adhésion :
 - Adhésion Collective/Adhésion Individuelle/Affiliation salaire

Acquérir les bases de l'outil Business Objects (BO) pour le requêtage des données du DWH.

Manipuler sur des cas concrets, repartir avec des exemples utilisables dans sa direction.

Pré-requis

Avoir renvoyé le questionnaire de pré-inscription (communiqué suite à la demande de formation).

Programme

JOUR 1 :

DWH - Entrepôt de données
 Constitution, positionnement, plus-value.
 Pour quoi faire et ne pas faire.
 Documentation fonctionnelle DWH.

Utilisation du DWH
 Présentation des domaines Renseignements généraux/Encours/Contact
 Premiers pas sous BO et exercices pratiques

JOUR 2 :

DWH-Entrepôt de données
 Bonnes pratiques et réflexes à acquérir
 Les Bonus
 Process pour contacter l'équipe EDD (Entrepôt de Données Décisionnel).

Utilisation du DWH
 Présentation des domaines liés à l'adhésion
 Entraînement sous BO et exercices pratiques

JOUR 3 :

Utilisation du DWH
 Zoom sur parties ciblées des domaines Adhésion
 Entraînement sous BO et exercices pratiques
 Revue des exemples concrets fournis par les stagiaires

PROFIL

Stage ouvert à tous.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
 Durée : 3 jours
 Code stage : 1MINLOG12

DWH EDD Comptabilité Individuelle

Objectifs

Etre autonome dans l'utilisation des données du Data Ware - House (DWH).

- Comprendre comment est constitué le DWH, son positionnement, sa plus-value,
- Intégrer les bonnes pratiques pour une utilisation adéquate du DWH.
- S'approprier les moyens d'accompagnement (documentation fonctionnelle, distribution, ...).

Dans le cadre du DWH, faire un focus sur :

- les domaines du Référentiel :
 - Renseignements Généraux/Encours/Contact
- les domaines relatifs à la Comptabilité Individuelle :
 - Comptabilité générale/Cotisations/PBTP Cotisations/Flux prestation ventilée FM et Prévoyance.

Acquérir les bases de l'outil BO - Business Objects - pour le requêtage des données du DWH.

Manipuler sur des cas concrets, repartir avec des exemples utilisables dans sa direction.

Pré-requis

Avoir renvoyé le questionnaire de pré-inscription (communiqué suite à la demande de formation).

Programme

JOUR 1 :

DWH - Entrepôt de données
 Constitution, positionnement, plus-value.
 Pour quoi faire et ne pas faire.
 Documentation fonctionnelle DWH.

Utilisation du DWH
 Présentation des domaines Renseignements généraux/Encours/Contact
 Revue macro du domaine Adhésion Individuelle
 Premiers pas sous BO et exercices pratiques

JOUR 2 :

DWH-Entrepôt de données
 Bonnes pratiques et réflexes à acquérir
 Les bonus
 Process pour contacter l'équipe EDD (Entrepôt de Données Décisionnel)

Utilisation du DWH
 Présentation des domaines liés à la Comptabilité Individuelle

Entraînement sous BO et exercices pratiques

JOUR 3 :

Utilisation du DWH
 Zoom sur parties ciblées des domaines liés à la Comptabilité Individuelle

Entraînement sous BO et exercices pratiques
 Revue des exemples concrets fournis par les stagiaires

PROFIL

Stage ouvert à tous.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
 Durée : 3 jours
 Code stage : 1MINLOG13

DWH EDD Comptabilité Collective

Objectifs

Etre autonome dans l'utilisation des données du DWH - Data Ware House.

- Comprendre comment est constitué le DWH, son positionnement, sa plus-value.
- Intégrer les bonnes pratiques pour une utilisation adéquate du DWH.
- S'approprier les moyens d'accompagnement (documentation fonctionnelle, distribution, ...).

Dans le cadre du DWH, faire un focus sur :

- les domaines du Référentiel :
 - Renseignements généraux/Encours/contact
- les domaines relatifs à la comptabilité collective :
 - Comptabilité générale/Cotisations/PBTP cotisations/IRT prestation/Flux

prestation ventilée FM et Pré-voyance

Acquérir les bases de l'outil BO - Business Objects - pour le requêtage des données du DWH.

Manipuler sur des cas concrets, repartir avec des exemples utilisables dans sa direction.

Pré-requis

Avoir renvoyé le questionnaire de pré-inscription (communiqué suite à la demande de formation).

Programme

Jour 1 :

DWH - Entrepôt de données

- Constitution, positionnement, plus-value
- Pour quoi faire et ne pas faire
- Documentation fonctionnelle DWH

Utilisation du DWH

- Présentation des domaines Renseignements généraux/Encours/contact
- Revue macro du domaine Adhésion collective
- Premiers pas sous BO et exercices pratiques

Jour 2 :

DWH - Entrepôt de données

- Bonnes pratiques et réflexes à acquérir
- Les bonus
- Process pour contacter l'équipe EDD (entrepôt de données)

Utilisation du DWH

- Présentation des domaines liés à la Comptabilité collective
- Entrainement sous BO et exercices pratiques

Jour 3 :

Utilisation du DWH

- Zoom sur des parties ciblées des domaines liés à la Comptabilité collective
- Entrainement sous BO et exercices pratiques
- Revue des exemples concrets fournis par les stagiaires

PROFIL

Stage ouvert à tous.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1MINLOG14

DWH EDD Action Sociale

Objectifs

Etre autonome dans l'utilisation des données du DWH - Data Ware House.

- Comprendre comment est constitué le DWH, son positionnement, sa plus-value.
- Intégrer les bonnes pratiques pour une utilisation adéquate du DWH.
- S'approprier les moyens d'accompagnement (documentation fonctionnelle, distribution, ...).

Dans le cadre du DWH, faire un focus sur :

- les domaines du Référentiel :
 - Renseignements généraux/Encours/Contact
- les domaines relatifs à l'Action sociale :
 - Action sociale/Prêt au logement

Acquérir les bases de l'outil BO - Business Objects - pour le requêtage des données du DWH.

Manipuler sur des cas concrets, repartir avec des exemples utilisables dans sa Direction.

Pré-requis

Avoir renvoyé le questionnaire de pré-inscription (communiqué suite à la demande de formation).

Programme

Jour 1 :

- DWH - Entrepôt de données
 - Constitution, positionnement, plus-value
 - Pour quoi faire et ne pas faire
 - Documentation fonctionnelle DWH
- Utilisation du DWH
 - Présentation des domaines Renseignements généraux/Encours/Contact
 - Premiers pas sous BO et exercices pratiques

Jour 2 :

- DWH - Entrepôt de données
 - Bonnes pratiques et réflexes à acquérir
 - Les bonus
 - Process pour contacter l'équipe EDD (entrepôt de données)
- Utilisation du DWH
 - Présentation des domaines liés à l'Action sociale
 - Entrainement sous BO et exercices pratiques

Jour 3 :

- Utilisation du DWH
 - Zoom sur des parties ciblées des domaines Action sociale
 - Entrainement sous BO et exercices pratiques
 - Revue des exemples concrets fournis par les stagiaires

PROFIL

Stage ouvert à tous.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1MINLOG15

DWH EDD Contentieux

Objectifs

Etre autonome dans l'utilisation des données du DWH - Data Ware House.

- Comprendre comment est constitué le DWH, son positionnement, sa plus-value.
- Intégrer les bonnes pratiques pour une utilisation adéquate du DWH.
- S'approprier les moyens d'accompagnement (documentation fonctionnelle, distribution, ...).

Dans le cadre du DWH, faire un focus sur :

- les Domaines du référentiel :
 - Renseignements généraux/Encours/Contacts
- le Domaine relatif au Contentieux :

Acquérir les bases de l'outil BO - Business Objects - pour le requêtage des données du DWH.

Manipuler sur des cas concrets, repartir avec des exemples utilisables dans sa Direction.

Pré-requis

Avoir renvoyé le questionnaire de pré-inscription (communiqué suite à la demande de formation).

Programme

Jour 1 :

- DWH - Entrepôt de données
 - Constitution, positionnement, plus-value
 - Pour quoi faire et ne pas faire
 - Documentation fonctionnelle DWH
- Utilisation du DWH
 - Présentation des domaines Renseignements généraux/Encours/Contact
 - Premiers pas sous BO et exercices pratiques

Jour 2 :

- DWH - Entrepôt de données
 - Bonnes pratiques et réflexes à acquérir
 - Les bonus
 - Process pour contacter l'équipe EDD (Entrepôt de données)
- Utilisation du DWH
 - Revue macro du domaine Adhésion collective
 - Présentation du domaine Contentieux
 - Entraînement sous BO et exercices pratiques

Jour 3 :

- Utilisation du DWH
 - Zoom sur des parties ciblées du domaine Contentieux
- Entraînement sous BO et exercices pratiques
- Revue des exemples concrets fournis par les stagiaires

PROFIL

Stage ouvert à tous.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1MINLOG16

DWH EDD Epargne Individuelle

Objectifs

Etre autonome dans l'utilisation des données du DWH - Data Ware House.

- Comprendre comment est constitué le DWH, son positionnement, sa plus-value.
- Intégrer les bonnes pratiques pour une utilisation adéquate du DWH.
- S'approprier les moyens d'accompagnement (documentation fonctionnelle, distribution, ...).

Dans le cadre du DWH, faire un focus sur :

- les domaines du Référentiel :
 - Renseignements généraux/Encours/Contact
- les domaines relatifs à l'épargne individuelle :
 - Epargne individuelle

Acquérir les bases de l'outil BO - Business Objects - pour le requêtage des données du DWH.

Manipuler sur des cas concrets, repartir avec des exemples utilisables dans sa Direction.

Pré-requis

Avoir renvoyé le questionnaire de pré-inscription (communiqué suite à la demande de formation).

Programme

Jour 1 :

- DWH - Entrepôt de données
 - Constitution, positionnement, plus-value
 - Pour quoi faire et ne pas faire
 - Documentation fonctionnelle DWH
- Utilisation du DWH
 - Présentation des domaines Renseignements généraux/Encours/Contact
 - Premiers pas sous BO et exercices pratiques

Jour 2 :

- DWH - Entrepôt de données
 - Bonnes pratiques et réflexes à acquérir
 - Les bonus
 - Process pour contacter l'équipe EDD, Entrepôt de données décisionnel
- Utilisation du DWH
 - Revue macro du domaine Epargne salariale
 - Présentation du domaine Epargne individuelle
 - Entraînement sous BO et exercices pratiques

Jour 3 :

- Utilisation du DWH
 - Zoom sur des parties ciblées du domaine Epargne individuelle
 - Entraînement sous BO et exercices pratiques
 - Revue des exemples concrets fournis par les stagiaires

PROFIL

Stage ouvert à tous.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1MINLOG17

Les bases documentaires LOTUS

Objectifs

En fin de formation, chaque stagiaire devra maîtriser la création de documents et être familiarisé avec la gestion d'une base, en particulier les accès aux différents documents. Optimiser l'utilisation de Lotus Notes dans la gestion des messages et archiver efficacement ses documents, savoir utiliser l'agenda, les tâches, les partages et délégations

Pré-requis

La connaissance de l'environnement Windows et la maîtrise du niveau de base de Lotus Notes sont nécessaires pour tirer pleinement profit de cette formation

Programme

Module 1 : Mettre en page un document sous lotus

- Création section, sous-section, mise en forme
- Supprimer une section
- Création de saut de page
- Insertion de lien URL
- Cas de l'insertion d'image, la capture d'écran
- Surligner du texte
- La création de tableaux

Module 2 : Rédaction de la documentation

- Les différentes vues du navigateur
- La notion de Livre, Chapitre, Document
- La création d'un document, les informations de structuration
- L'abonnement à une base (modèle GDOC)
- L'archivage des documents
- Classer les documents; les numéros de séquence
- La création de sous-chapitres
- Restreindre l'accès aux documents
- Créer une ancre cible, utiliser le LienAncre
- Importer des documents
- Utiliser le bloc note du rédacteur

Module 3 : Utilisation de la documentation

- Les documents en état brouillon, production, archive
- Les niveaux de confidentialité : PUBLIC, CONFMOY, CONFMAX
- L'accès par livres, l'accès par index, la gestion des mots clés
- Rechercher un document
- Le dossier "Documents préférés"
- Créer un signet à partir d'une base de document
- Imprimer un document

Module 4 : Administration de la base

- La liste de contrôle d'accès
- Les accès lecteur, éditeur, auteur
- Le paramétrage général
- La mise à jour des documents

Module 5 : Aspects techniques de la base

La base "Aide circuits et procédures"

Module 6 : Les options avancées de la messagerie, l'agenda, les tâches

- Définir ses préférences
- Les options de distribution de message
- Les fichiers attachés et leur visualisation
- Création d'un message d'absence
- Les règles de courrier
- Les modèles
- Concevoir une base archive et classer ses messages archivés
- L'archivage automatique
- Protéger sa base archive, graver sa base archive
- La gestion du carnet d'adresses
- Utiliser l'agenda Lotus Notes
- L'utilisation des tâches
- Les options de Lotus Notes
- Créer un lien vers un document
- Créer une zone sensible
- Autoriser l'accès à la base courrier, à l'agenda
- Ouvrir la base d'un autre utilisateur

PROFIL

Toute personne utilisant Lotus Notes et devant gérer des bases documentaires.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1MINLOT04

EXCEL : initiation

Objectifs

Créer et mettre en forme des tableaux, utiliser des formules et des fonctions, créer et modifier des graphiques

Pré-requis

La connaissance de l'environnement Windows est nécessaire

Programme

Principes d'utilisation d'Excel

Les déplacements dans un tableur - L'utilisation des menus d'Excel - La sélection de plusieurs cellules - La création, l'enregistrement d'un classeur Excel - L'utilisation des barres d'outils - La modification de la feuille de calcul - L'aide

Formules et formats

Créer et saisir des formules - L'utilisation de l'assistant fonction - L'utilisation de la somme automatique - Les commandes de recopie - La création de références absolues - La mise en forme des données - La mise en forme automatique - La mise en forme conditionnelle - La modification d'un groupe de feuilles - Les formules de calcul en 3 dimensions - L'utilisation de noms dans les formules - La liaison des données entre feuilles de calcul - La consolidation manuelle de tableaux - La maîtrise des décimales et des arrondis - L'utilisation de la fonction SI - L'utilisation des dates dans les calculs

Aperçu et impression

La vérification de l'orthographe - Le choix de l'orientation de la page - La modification des marges - La position d'un tableau dans la page - La création des en-têtes et des pieds de page - La définition d'une zone d'impression - L'aperçu avant impression - L'impression d'un document

Les Graphiques

L'utilisation de l'assistant graphique - Le choix du type de graphique - La modification d'un graphique - La rotation d'un graphique - La création d'un graphique en secteurs

PROFIL

Toute personne débutant sur le logiciel Excel pour Windows

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1MINOFF02

EXCEL : perfectionnement

Objectifs

En fin de formation chaque stagiaire devra maîtriser l'utilisation des fonctions avancées Excel pour Windows

Pré-requis

La maîtrise du niveau de base d'Excel est nécessaire pour tirer pleinement profit de cette formation

Programme

Les listes (bases de données Excel)

La création d'une liste - Trier les données - La performance des tris multiples - L'utilisation de la grille de données - L'utilisation des filtres automatiques - L'utilisation des critères composés - La recherche d'enregistrements - La suppression d'enregistrements - Les fonctions de bases de données

L'analyse des données

L'importation et l'exportation des données - La création d'un rapport de tableau croisé dynamique

Les outils de simulation

L'utilisation de la fonction TENDANCE () - L'utilisation de la valeur cible - Le gestionnaire de scénario - L'audit d'une feuille de calcul - Le solveur - L'utilisation de la validation de données - L'utilisation de la fonction SI () - L'enchaînement de fonction SI () - La combinaison de fonctions logiques - L'utilisation d'un modèle

La puissance du tableur

La fonction RECHERCHE () - La fonction RECHERCHEV () - La création d'une table à une variable - La création d'une table à 2 variables - La consolidation dynamique - L'utilisation des séries linéaires et chronologiques - La création de listes personnalisées

La présentation graphique

L'utilisation de l'assistant graphique - Les graphiques objets dans la feuille de calcul

Personnalisation d'un graphique

La mise à jour des données - L'enrichissement d'un graphique - La création de formats automatiques - L'insertion de flèches et d'objets dessinés - L'insertion d'une courbe de tendance - La combinaison de graphiques de types différents

PROFIL

Toute personne devant créer et gérer une base de données sous Excel et souhaitant parfaire ses connaissances

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MPS

Durée : 2 jours

Code stage : 1MINOFF03

WORD : initiation

Objectifs

Utiliser les commandes de base de Word pour créer, rendre attractifs et imprimer des documents (courriers simples, rapports...)

Pré-requis

La connaissance de l'environnement Windows est nécessaire

Programme

Les fonctions de base

Visiter la fenêtre de Word - Sélection et modification d'un texte - Le travail avec plusieurs documents - L'aide - La gestion des fichiers

Mise en forme automatique

La vérification d'orthographe - La correction automatique - Appliquer la mise en forme automatique - Les commandes annuler et répéter - L'utilisation d'un assistant

Modification et mise en forme

La mise en page - Déplacer du texte - La mise en forme du texte - La mise en forme des paragraphes - La reproduction de la mise en forme - L'utilisation des taquets et des tabulations - L'insertion de points de suite

Le produit fini

L'utilisation du dictionnaire des synonymes - Recherche et remplacement du texte - Création en-têtes et pieds de page - La vérification de la grammaire et de l'orthographe - Visualisation et impression d'un document

Les outils d'édition avancée

La manipulation des barres d'outils - L'utilisation de l'insertion automatique - L'ajout de caractères spéciaux - L'insertion de puces et de numéros - La hiérarchisation d'un texte - L'insertion de textes provenant d'autres documents

Colonnes et tableaux

La présentation en colonnes - La modification des colonnes - La création et mise en forme d'un tableau - Les formats automatiques des tableaux - La fusion des cellules - Les calculs dans les tableaux

PROFIL

Toute personne débutant sur le logiciel Word pour Windows

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MPS

Durée : 2 jours

Code stage : 1MINOFF04

WORD : perfectionnement

Objectifs

Utiliser des outils puissants de mise en forme, apprendre à gérer des documents longs et créer un mailing (lettres types, enveloppes, étiquettes)

Pré-requis

La maîtrise du niveau de base Word est nécessaire pour tirer pleinement profit de cette formation

Programme

Utilisation des traitements automatiques

La mise en colonne de texte - La recherche et le remplacement - La vérification de la grammaire et de l'orthographe - la création de notes de bas de page et de fin - L'utilisation de signets - La création de renvois - L'élaboration d'un index - La création d'une table des matières - L'utilisation des coupures de mots - La numérotation des paragraphes - L'utilisation des légendes - Le suivi des modifications - La personnalisation d'une barre d'outils - La génération de mots de passe - Création d'un résumé de document

Les styles

La création de styles de paragraphes - La création de styles de caractères - L'utilisation et la modification des styles - L'impression de la liste des styles - Le mode plan

Les modèles

La création d'un modèle et l'utilisation - La personnalisation d'un modèle par défaut

Le formulaire

Les champs de formulaire - L'élaboration d'un formulaire - L'utilisation d'un formulaire

Fusion et publipostage

La création du fichier de données - La création du document principal - La vérification et l'exécution de la fusion - La définition de conditions - L'impression d'étiquettes

PROFIL

Toute personne utilisant le logiciel Word pour Windows et souhaitant parfaire ses connaissances

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1MINOFF05

POWER POINT

Objectifs

En fin de formation, chaque stagiaire devra maîtriser l'utilisation des fonctions avancées de Power Point, en particulier la création, la mise en forme, l'impression et l'animation d'une présentation professionnelle

Pré-requis

Aucun préalable nécessaire mais la connaissance d'un micro et de Windows est recommandée

Programme

MODULE 1 : QUELQUES DEFINITIONS

Qu'est-ce qu'un logiciel de présentation ? Ses fonctions. Le langage des outils de présentation : diapositives, diaporamas, masques...

MODULE 2 : PRESENTATION DU LOGICIEL

Présentation de l'espace de travail
Présentation des différents modes d'affichage
Méthode de travail
Utilisation de l'assistant Sommaire Automatique
Obtenir de l'aide
Utiliser le mode trieuse de diapositives
Sauvegarder des présentations

MODULE 3 : TRAVAILLER AVEC DES DIAPOSITIVES

Créer une nouvelle présentation
Modifier les diapositives
Utiliser le mode plan
Utiliser la correction automatique
Créer un organigramme
Utiliser la fonctionnalité diapositive de résumé

MODULE 4 : DESSINS ET IMAGES

Utiliser les outils de dessin
Changer les attributs des objets
Insérer et modifier une image
Créer un masque de diapositive

MODULE 5 : LES DONNEES DES GRAPHIQUES

Insérer une feuille de calcul Excel
Insérer les données XY d'un graphique
Modifier les données XY d'un graphique
Recolorier un graphique

MODULE 6 : MISE EN FORME ELABOREE DE TEXTE

Changer les attributs de texte
Répartir du texte sur une nouvelle diapositive
Remplir des formes avec du texte
Utiliser Word Art

Insérer un tableau Word

Exporter vers une autre application
Travailler avec les tabulations

MODULE 7 : LES MODELES

Créer un arrière plan personnalisé
Créer un jeu de couleurs, un format de modèle, un modèle de présentation

MODULE 8 : PREPARATION DU DIAPORAMA

Vérifier l'orthographe
Utiliser le correcteur de style
Ajouter des effets de transition
Répéter l'exécution du diaporama
Rechercher et remplacer du texte
Exporter et imprimer

MODULE 9 : LES DIAPORAMAS ELABORES

Appliquer des animations vidéo et des effets sonores
Appliquer des effets d'animation
Utiliser le navigateur de diapositives
Exécuter un diaporama
Utiliser l'assistant présentation à emporter

PROFIL

Toute personne débutant sur le logiciel Power Point ou cherchant à améliorer ses connaissances

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1MINOFF06

EXCEL : les tableaux de synthèse

Objectifs

Créer des tableaux de synthèse

Pré-requis

Aucun

Programme

Que peut-on consolider ?
Consolidation de tableaux semblables
Consolidation de tableaux différents : la consolidation par catégories
Liaisons aux données sources
Tableaux croisés dynamiques à partir de tableaux répartis sur plusieurs feuilles

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOFF20

EXCEL : les fonctions conditionnelles

Objectifs

Exploiter les fonctions conditionnelles

Pré-requis

Savoir créer des tableaux intégrant des formules avec des fonctions de calcul simples

Programme

Mise en forme conditionnelle
Les Types de référence (Rappel sur Réf Absolue & Réf Mixte)
Fonction SI, Si imbriquée ; Si avec les fonctions ET() OU()
Fonctions NB.SI() et SOMME.SI()
Fonctions NB.SI.ENS , SOMME.SI.ENS()(office 2010)

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOFF21

EXCEL : les fonctions de recherche

Objectifs

Exploiter les fonctions de recherche

Pré-requis

Savoir créer des tableaux intégrant des formules avec des fonctions de calcul simples

Programme

Les Types de référence (Rappel sur Réf Absolue & Réf Mixte)

Rappel sur les noms

Fonction RECHERCHEV RECHERCHEH()

Fonction SIERREUR()

Fonction INDEX()

Fonction EQUIV()

Fonction LIEN_HYPERTEXTE

fonction SIERREUR()

Valeur cible

Gestionnaire de scénario

Fonction DECALER() selon niveau ou temps

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours

Code stage : 3MINOFF22

EXCEL : filtrer et extraire les données d'une liste

Objectifs

Filtrer et extraire les données d'une liste

Pré-requis

Savoir créer et gérer des listes de données dans Excel

Programme

- La validation de la saisie dans les cellules
- Appliquer la mise en forme "Tableau"
- L'outil CONVERTIR
- Le filtre avancé
- Nommer une base de données
- La suppression des doublons (Office 2007 et office 2010)
- La fonction SOUS.TOTAL()
- Les fonctions de base de données : BDSOMME(), BDMOYENNE()

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOFF23

EXCEL : les tableaux croisés dynamiques

Objectifs

Concevoir des tableaux croisés dynamiques (regrouper et synthétiser des données)

Pré-requis

Savoir créer et gérer des listes de données dans Excel

Programme

- La création d'un tableau croisé dynamique
- Les options de calculs
- Les modifications et la mise en forme du tableau croisé
- Le masquage des lignes ou des colonnes du tableau croisé
- Le regroupement des lignes ou des colonnes du tableau croisé
- Les segments (Office 2010)
- L'extraction des données à partir du tableau croisé
- La création des champs ou éléments calculés

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOFF24

WORD : mise en forme d'un document long

Objectifs

Créer des documents longs

Pré-requis

Savoir créer des documents courts de qualité professionnelle

Programme

- Gestion des en-têtes et pieds de page
- Gestion des sauts de page
- Gestion des sections
- Gestion des styles
- Numérotation des titres
- Le volet de navigation
- Insertion d'une page de garde

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOFF25

WORD : structuration d'un document long

Objectifs

Gérer des documents longs

Pré-requis

Savoir créer des documents longs

Programme

Utilisation du mode plan
Gestion des en-têtes et pieds de page
Gestion de la table des matières ou sommaire
Notes de bas de page
Signets et renvois

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOFF26

WORD : mise en oeuvre d'un publipostage simple

Objectifs

Concevoir des envois en nombre

Pré-requis

Savoir créer des documents de qualité professionnelle

Programme

- Création de la source de données dans Word
- Création du document principal
- Fusion des données
- Modification de la source de données
- Création d'un publipostage à partir d'une source de données externe
- Création d'autres types de documents (Etiquettes, enveloppes?)

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOFF27

WORD : fonctions évoluées du publipostage

Objectifs

Concevoir des envois en nombre conditionnels

Pré-requis

Maîtriser les fonctionnalités de base pour réaliser des envois en nombre simples

Programme

Rappel des fonctions de publipostage
Création d'une lettre type avec conditions
Utilisation des champs de fusion
Sélection et tri d'enregistrements
Changement de source de données pour une lettre type existante

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOFF28

WORD : création et optimisation d'un modèle de document

Objectifs

Optimiser la réalisation de documents en créant des documents modèles

Pré-requis

Savoir créer des documents de qualité professionnelle

Programme

Création d'un modèle : les différents outils de saisie

- Les signets, les renvois
- Les boutons contrôles

Utilisation d'un modèle

Modification du modèle

Personnalisation de la barre d'outils / du ruban

Création d'une barre d'outils/ d'un onglet pour un modèle

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOFF29

POWERPOINT : finaliser une présentation

Objectifs

Compléter une présentation : tableaux, sons, vidéos...

Pré-requis

Savoir créer une présentation avec des diapositives

Programme

- Insérer et modifier d'une image
- Utiliser les Smart Arts
- Insérer un tableau depuis Excel, avec ou sans liaison
- Insérer un graphique
- Insérer sons et vidéos
- Imprimer une présentation (présentateur et lecteurs) >> deux écrans

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOFF30

POWERPOINT : les masques et modèles

Objectifs

Optimiser la réalisation de présentation par l'utilisation de « masques » et de « modèles »

Pré-requis

Savoir créer une présentation avec des diapositives

Programme

- Mettre en oeuvre une méthode de travail
- Utiliser la trieuse de diapositives
- Gérer les masques
- Utiliser le masque des dispositions (2010) / masque de titre (2003)
- Créer une disposition (2010)
- Utiliser les jeux de style (couleurs, police et effets)
- Créer et appliquer un modèle
- Importer des diapos à partir d'autres présentations

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOFF31

POWERPOINT : le diaporama et les outils du conférencier

Objectifs

Exploiter les outils du conférencier

Pré-requis

Savoir créer une présentation élaborée

Programme

- Bien choisir le type de diapositive
- Bien choisir polices et couleurs
- Bien choisir un graphique en fonction des objectifs
- Organiser sa présentation : le scénario
- Animer sa présentation

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOFF32

POWERPOINT : l'impact des présentations

Objectifs

Maîtriser les outils d'animation et de personnalisation des présentations

Pré-requis

Savoir créer une présentation élaborée

Programme

- Utiliser le mode Trieuse de diapositive
- Masquer une diapositive lors de la présentation
- Gérer le diaporama :
 - Transitions
 - Animations textes, images, objets
 - Diaporama personnalisé
- Insérer des liaisons hypertextes et boutons d'actions
- Préparer une présentation à emporter

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOFF33

OPEN OFFICE CALC : initiation

Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure :

- De créer et d'utiliser des tableaux comprenant du texte, des nombres et des opérations simples,
- D'appréhender la construction de tableaux à partir d'exemples concrets tirés de leurs pratiques professionnelles
- De mettre en forme, mettre en page et imprimer des documents structurés

Pré-requis

Avoir une bonne pratique de Windows

Programme

Les premiers pas :

L'écran d'Open Office Calc - Présentation de l'écran - L'environnement de travail - La saisie d'informations - Les déplacements - Les différentes saisies - La correction dans les cellules - Les effacements dans les cellules - Savoir sélectionner les cellules - La sélection de cellules, de lignes, de colonnes

Être à l'aise dans la conception d'un tableau

Mise en place des modes de calcul - Les opérations arithmétiques de base (+, -, *, /) - La recopie de formules - Les autres formes de recopie - Les formules de calcul (somme, moyenne...) - Approche de fonctions préétablies - Les formules plus complexes

Les pièges à éviter

La notion d'adressage relatif/absolu - Les problèmes liés à la recopie des formules - Figurer une référence absolue - Les erreurs classiques - Les opérations en boucle - Les opérations impossibles

La présentation d'un tableau

La mise en forme du texte, des nombres, des dates - Largeur de colonne, hauteur de ligne

La gestion efficace des documents

Être à l'aise dans les boîtes de dialogue - L'ouverture, l'enregistrement - La recherche d'un document - La navigation dans les dossiers - Les options courantes - Créer un nouveau document - Ouvrir un document - Enregistrer, enregistrer sous - Fermer un document - Les propriétés d'un document

Savoir gérer son impression

La mise en page pour l'impression - Les options de mise en page - L'aperçu avant impression - L'impression - La gestion sauts de page - Agrandir/ réduire un tableau - L'ordre d'impression - Imprimer les titres - Les en-têtes et les pieds de page

Travailler sur le temps

Le codage du temps avec Calc - Les formats de dates - Les formats d'heure - Les fonctions date et heure - Les calculs sur le temps - Calculs

de temps écoulé - fabriquer un calendrier

Gérer les graphiques

Créer un graphique à partir d'une feuille de calcul - Choisir un format de présentation (histogrammes, courbes...) - Ajouter des éléments de présentation (titre, légende...)

PROFIL

Toute personne souhaitant acquérir les commandes de base d'un tableur, de la rapidité d'exécution, de l'aisance dans le choix et la conception des formules de calcul ainsi que les bases fondamentales de la mise en page des documents

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1MINOPE01

OPEN OFFICE CALC : perfectionnement

Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure :

- De créer et d'analyser des tableaux complexes et d'utiliser des formules de calcul avancées
- D'utiliser et d'exploiter des listes de données
- D'appréhender la construction de graphiques

Pré-requis

Avoir une bonne pratique d'Open Office Calc et de Windows ou avoir suivi le module d'initiation à Open Office Calc

Programme

Classeurs multi-feuilles et liaisons

Gestion des feuilles dans un classeur - Renommer, insérer, supprimer, déplacer, copier une feuille de calcul - Calculs multi-feuilles - Réaliser un tableau sur plusieurs feuilles - Formule 3D - Liaisons entre classeurs

Calculs avancés

Fonctions statistiques - Moyenne, valeurs maxi, mini, comptage - Fonctions financières - Calcul d'un remboursement - Calcul d'un amortissement - Fonctions de texte - Concaténation de chaînes de caractères - Extractions de chaînes de caractères

Calculs conditionnels

La fonction SI - Test avec plusieurs conditions (ET,OU) - Conditions en cascade - Les formes conditionnelles (SOMME, SI...) - Le format conditionnel

Auditer un tableau

Le mode affichage des formules - Afficher les erreurs - Mettre en évidence les valeurs - Suivi des relations entre les formules et les cellules - Supprimer les repères - Actualiser les repères

Les listes de données

Valider les données - Les filtres - Les sous-totaux - Les fonctions base de données - Le pilote de données

L'expression par les graphiques

Présentation - Les graphiques 2D et 3D - Les graphiques mono-série et multi-séries - Le choix d'un graphique - Les modes de création - L'assistant graphique - Le choix de la forme - L'orientation du graphique - La mise en forme des graphiques - Le choix des objets - Les différentes méthodes d'accès à la mise en forme - La sélection des objets - Les différents objets d'un graphique

Travailler en groupe et communiquer

Protéger un document, un classeur, des cellules - Travail collaboratif - Suivi des modifications - Régler les marques et l'affichage des modifications - Accepter ou refuser les modifications - Comparer et gérer les versions d'un classeur - Exporter au format PDF

PROFIL

Toute personne utilisant régulièrement Open Office Calc et souhaitant découvrir les fonctions avancées de calcul et d'analyse d'Open Office Calc

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1MINOPE02

OPEN OFFICE WRITER : initiation

Objectifs

A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

- Créer, mettre en forme, mettre en page, sauvegarder et imprimer des notes ou des courriers simples,
- Créer, mettre en forme, mettre en page et imprimer des documents structurés de plusieurs pages tels que des comptes-rendus ou des rapports
- Aborder les concepts de la mise en page (en-tête et pied de page, sections, numérotation des pages)

Pré-requis

Avoir une bonne pratique de Windows

Programme

Les règles essentielles d'une bonne présentation

La typographie - Les polices de caractère - La lisibilité de l'écriture, la mise en page - Les éléments de conception graphique - Les éléments visuels

Les premiers pas avec OpenOffice Writer

L'écran de Writer - Présentation de l'écran - Les modes d'affichage - Les menus, les barres d'outils, la barre d'état

La bonne démarche

Le choix du mode de travail - Le mode Mise en Page d'impression - Le facteur de zoom largeur de page - Les caractères non imprimables

Les étapes pour la création d'un document

La saisie du texte - La notion de ligne et de paragraphe - La frappe au kilomètre - Les caractères spéciaux - La correction de frappe - La correction automatique en cours de frappe, la correction orthographique - Rechercher/ remplacer - Déplacement et sélection - La mise en forme du document et des caractères

La gestion efficace des documents

Être à l'aise avec les boîtes de dialogue - L'ouverture, l'enregistrement - La recherche d'un document - La navigation dans les dossiers - Les options courantes - Créer un nouveau document - Ouvrir un document - Enregistrer, enregistrer sous - Fermer un document - Les propriétés d'un document

Savoir gérer son impression

La mise en page pour l'impression - Les options de mise en page - L'aperçu avant impression - L'impression - La gestion des coupures de page - Comprendre les sauts de page et les sections - Le saut de page - Le saut de section - Les en-têtes et les pieds de page

Créer des présentations plus riches et plus variées

Les listes à puces et numérotées - Approche de la conception des tableaux - Les modes de création d'un tableau - Les différentes parties d'un tableau

Travailler de manière organisée

Savoir utiliser les styles prédéfinis - Modification d'un style - Application d'un style - Savoir utiliser les insertions automatiques - Créer une entrée Autotexte - Insérer une entrée Autotexte

PROFIL

Toute personne amenée à produire et/ou à modifier régulièrement des documents texte relevant d'une mise en forme et d'une mise en page simples

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1MINOPE03

OPEN OFFICE CALC : les outils et les fonctions particuliers

Objectifs

Découvrir et mettre en oeuvre les outils particuliers et fonctions particulières

Pré-requis

Savoir créer des tableaux intégrant des calculs simples

Programme

Rechercher / Remplacer
L'assistant et les forums
Fonctions Texte : GAUCHE(), DROITE(), STXT(), TEXTE(), CONCATENER(), CNUM() ..
Fonctions Date : DATEDIF(), SERIE.JOURS.OUVRES(), FIN;MOIS(), ANNEE(), NB.JOURS.OUVRES.INTL(), NB.JOURS.OUVRES()
Fonctions Nombre : ARRONDI(), ENT()
Fonction Financière : VPM(), VA(), TAUX(), NPM()
L'outil Texte en colonnes

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOPE10

OPEN OFFICE CALC : les tableaux de synthèse

Objectifs

Créer des tableaux de synthèse

Pré-requis

Aucun

Programme

Que peut-on consolider ?
Consolidation de tableaux semblables
Consolidation de tableaux différents : la consolidation par catégories
Liaisons aux données sources
Mise à jour des tableaux

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOPE11

OPEN OFFICE CALC : les fonctions conditionnelles

Objectifs

Exploiter les fonctions conditionnelles

Pré-requis

Savoir créer des tableaux intégrant des formules avec des fonctions de calcul simples

Programme

Mise en forme conditionnelle
Les Types de référence (Rappel sur Réf Absolue & Réf Mixte)
Fonction SI, Si imbriquée ; Si avec les fonctions ET() OU()
Fonctions NB.SI() et SOMME.SI()
Fonctions NB.SI.ENS , SOMME.SI.ENS()(office 2010)

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOPE12

OPEN OFFICE CALC : les fonctions de recherche

Objectifs

Exploiter les fonctions de recherche

Pré-requis

Savoir créer des tableaux intégrant des formules avec des fonctions de calcul simples

Programme

Les Types de référence (Rappel sur Réf Absolue & Réf Mixte)
Rappel sur les noms
Fonction RECHERCHEV RECHERCHEH()
Fonction SIERREUR()
Fonction INDEX()
Fonction EQUIV()
fonction SIERREUR()
Valeur cible
Fonction DECALER()

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOPE13

OPEN OFFICE CALC : extraire les données d'une liste

Objectifs

Filtrer et extraire les données d'une liste

Pré-requis

Savoir créer et gérer des listes de données dans OpenOffice Calc

Programme

- La validation de la saisie dans les cellules
- L'outil CONVERTIR
- Le filtre avancé
- Nommer une fonction calc de données
- La suppression des doublons (Office 2007 et office 2010)
- La fonction SOUS.TOTAL()
- Les fonctions de calc de données : BDSOMME(), BDMOYENNE()

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOPE14

OPEN OFFICE CALC : les tableaux croisés dynamiques

Objectifs

Concevoir des tableaux croisés dynamiques (regrouper et synthétiser des données)

Pré-requis

Savoir créer et gérer des listes de données dans OpenOffice Calc

Programme

- La création d'un tableau croisé dynamique
- Les modifications et la mise en forme du tableau croisé
- Le masquage des lignes ou des colonnes du tableau croisé
- Le regroupement des lignes ou des colonnes du tableau croisé
- L'extraction des données à partir du tableau croisé
- Les options de calculs

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOPE15

OPEN OFFICE WRITER : les fonctions évoluées du publipostage

Objectifs

Concevoir des envois en nombre conditionnels

Pré-requis

Maîtriser les fonctionnalités de base pour réaliser des envois en nombre simples

Programme

Rappel des fonctions de publipostage
Création d'une lettre type avec conditions
Utilisation des champs de fusion
Sélection et tri d'enregistrements
Changement de source de données pour une lettre type existante

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOPE16

OPEN OFFICE WRITER : optimisation d'un modèle de document

Objectifs

Optimiser la réalisation de documents en créant des documents modèles

Pré-requis

Savoir créer des documents de qualité professionnelle

Programme

Création d'un modèle : les différents outils de saisie

- Les signets, les renvois
- Les boutons contrôles

Utilisation d'un modèle

Modification du modèle

Personnalisation de la barre d'outils / du ruban

Création d'une barre d'outils/ d'un onglet pour un modèle

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOPE17

OPEN OFFICE WRITER : création de formulaires

Objectifs

Créer des formulaires à l'aide de OpenOffice Writer

Pré-requis

Savoir créer des documents de qualité professionnelle

Programme

Création d'un modèle de formulaire

- Insertion de champs de formulaire
- Propriétés des champs de formulaire
- Insertion de calculs
- Protection du formulaire contre les modifications

Saisie dans le formulaire

Impression du formulaire

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOPE18

OPEN OFFICE WRITER : utilisation d'illustrations

Objectifs

Intégrer et gérer des éléments graphiques dans les documents.

Pré-requis

Savoir créer des documents de qualité professionnelle

Programme

Dessins et images : provenances et caractéristiques des images
Modification d'une image : luminosité, contraste, contrôle de l'image, effets artistiques
Habillage d'une image Images fixes et images flottantes
Modification des dimensions
Les formes (Forme de base, Flèches, bulles...)
Insertion de graphique

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOPE19

OPEN OFFICE WRITER : présentations particulières de texte

Objectifs

Exploiter les fonctionnalités de PAO de OpenOffice Writer pour créer des documents composites.

Pré-requis

Savoir créer des documents de qualité professionnelle

Programme

Texte en colonnes
Coupures de mots
Insertion d'images et de tableaux dans les colonnes
Présentation de texte et images dans un tableau :
- Incorporer une image
- Fixer la hauteur des lignes
Utilisation de l'outil OpenOffice FontWorks
Intégration de zone de texte
Liaison des zones de texte
Création d'un filigrane

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOPE20

OPEN OFFICE WRITER : le mode révision

Objectifs

Exploiter les fonctionnalités de « travail collaboratif » de OpenOffice Writer

Pré-requis

Savoir créer des documents de qualité professionnelle

Programme

- Sécurité d'un document : les options d'enregistrement.
- Mode de Distribution du document pour la révision
- Lancement du mode Révision du document
- Affichage/masquage
- Surlignage du texte important
- Changement de la mise en forme utilisée pour le suivi des révisions
- Modification du nom ou des initiales utilisés dans les commentaires
- Gestion des infos-bulles pour les commentaires et révisions
- Révision des commentaires
- Correction du document
- Mono correcteur
- Multi correcteurs
- Utilisation des versions

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : Proformation
Durée : 2 jours
Code stage : 3MINOPE21

WINDOWS / LOTUS / Intranet : initiation

Objectifs

En fin de formation, chaque stagiaire devra

- Maîtriser son environnement de travail en termes de fonctions de base et de méthodologie de travail,
- Utiliser efficacement Lotus Notes dans ses fonctions de base : la gestion des messages, archiver ses documents,
- Etre familiarisé avec l'Intranet PRO BTP

Pré-requis

La connaissance de l'environnement Windows est nécessaire

Programme

Module 1 : Rappels Windows

Naviguer sur le système : l'explorateur Windows - Création et suppression de dossiers - Déplacer, copier, supprimer des fichiers - Rechercher des dossiers ou fichiers - Sauvegarder des fichiers

Module 2 : L'utilisation de la messagerie Lotus Notes

Présentation du logiciel Lotus Notes 8 - Présentation de la fenêtre
- Explorer les menus - Création d'un message - Envoi d'un message
- Lecture d'un message - La réponse à un message - Les fichiers attachés et leur visualisation - Recherche d'un message - Création d'un message d'absence - Création d'un dossier personnel - Conservation des messages dans son dossier personnel et archivage - Concevoir une base archive et classer ses messages archivés - Les options de Lotus Notes - L'aide Lotus Notes

Module 3 : L'intranet PRO BTP

Les différents accès à l'Intranet - Présentation des portails - Recherche des informations sur les Net (RH, COM...)

PROFIL

Toute personne désirant utiliser la messagerie de Lotus Notes, dans ses fonctions de base et l'Intranet PRO BTP

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1MINWIN01

LOTUS / Intranet : perfectionnement

Objectifs

En fin de formation, chaque stagiaire :

- Sera en mesure d'optimiser l'utilisation de Lotus Notes dans la gestion des messages et d'archiver efficacement ses documents; saura utiliser les fonctions avancées dans la gestion des bases de documents, l'agenda, les tâches, les partages et délégations
- Sera familiarisé avec l'Intranet PRO BTP

Pré-requis

La connaissance de l'environnement Windows et la maîtrise du niveau de base de Lotus Notes sont nécessaires pour tirer pleinement profit de cette formation

Programme

Module 1 : Lotus Notes 8, messagerie/ calendrier/ tâches

Rappels de création, réponses, transfert d'un message, envoi d'un Fax - Les options de distribution - Utiliser le suivi des messages - Gérer la vue tous documents - Les fichiers attachés et leur visualisation - Création d'un dossier personnel - Conservation des messages dans son dossier personnel - Recherche d'un message - Création d'un message d'absence - Les règles de courrier - Les modèles - Les règles de sécurité, modifier son mot de passe - Concevoir une base archive et classer ses messages archivés - L'archivage automatique - Protéger sa base archive - Les signatures personnalisées - La gestion du carnet d'adresses - Les options de Lotus Notes - L'aide Lotus Notes - Naviguer dans les bases documentaires et les bases communes - Rechercher un document dans une vue, le détacher - Créer un signet à partir d'une base de document - Envoyer un message avec un lien vers un document - Créer une zone sensible - Autoriser l'accès à la base courrier, à l'agenda - Utiliser l'agenda Lotus Notes

L'utilisation des tâches

Module 2 : L'intranet PRO BTP

Les différents accès à l'Intranet - Présentation des portails - Recherche des informations sur les Net (RH, COM...)

PROFIL

Toute personne désirant utiliser la messagerie de Lotus Notes, dans ses fonctions avancées et l'Intranet PRO BTP

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MPS
Durée : 2 jours
Code stage : 1MINWIN02

Organiser son temps et son travail

Objectifs

Etre plus efficace et plus serein dans son travail au travers d'une gestion du temps optimisée et maîtrisée.

Pré-requis

Aucun

Programme

- Faire un état des lieux personnel de sa gestion du temps
- Analyser sa fonction et identifier ses chronophages
- Mieux gérer sa messagerie
- Les postures relationnelles et leurs incidences sur la gestion du temps
- Les relations constructives, réponse à une gestion du temps efficace
- Prendre conscience du lien entre gestion du temps et gestion de son énergie personnelle
- L'alternance de phases d'engagement et de désengagement
- L'élaboration d'un plan d'action de changement

PROFIL

La formation s'adresse à tous les collaborateurs (non encadrants) désireux de gérer plus efficacement leur temps.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : D2L CONSULTANTS
Durée : 2 jours
Code stage : 10RGADM04

FIM GAT - IJ + 90 jours

Objectifs

Renseigner et orienter nos clients en matière d'indemnisation arrêt de travail

Pré-requis

Avoir une ancienneté d'au moins 2 mois

Programme

Garantie Arrêt de Travail : Réglementation de la GAT et présentation du produit ; Pratique sur ordinateur des actions réalisables et informations présentes sur chaque écran.

Prévoyance : Réglementation des IJ de plus de 90 jours et présentation des produits ; Pratique sur ordinateur des actions réalisables.

PROFIL

Tout collaborateur en relation avec nos clients.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1PPAFIM02

FIM PROTEC

Objectifs

Le stagiaire se formera à la gestion de l'ensemble de la gamme PROTEC - Produits, méthodes et procédures de gestion, outils - afin d'être capable :

- De traiter des actes de gestion et des tarifications simples,
- De pouvoir renseigner les adhérents sur les questions les plus fréquentes
- D'interroger le compte client.

Pré-requis

Le stagiaire aura suivi les 4 modules "PROTEC en e-learning" avant la formation présentielle

- 3ASSPAR01 Le compte client
- 3ASSPAR02 L'assurance habitation
- 3ASSPAR03 Les fondamentaux de l'assurance
- 3ASSPAR04 L'assurance auto

Programme

Les fondamentaux de l'assurance IARD

- l'environnement : les principes indemnitaires, les franchises, les acteurs du contrat et le contrat d'assurance
- présentation des lois Chatel et Hamon

L'assurance automobile

- l'offre Auto : règles d'acceptation, focus sur le véhicule, les conducteurs, les antécédants, les garanties et les points forts
- les opérations d'assurance auto: exercices pratiques

L'assurance MRH

- l'offre MRH : règles d'acceptation, focus sur le véhicule, les conducteurs, les antécédants, les garanties et les points forts
- les opérations MRH : exercices pratiques

Première approche du compte client

- les modes de paiement, les différents soldes
- le PA et l'encaissement
- les écrans et documents du compte client

PROFIL

Nouveaux embauchés ou nouveaux sur les postes de gestionnaire PROTEC des services adhérents en DR.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : MAAF
Durée : 3 jours
Code stage : 1PPAFIM03

FIM Epargne et devoir de conseil

Objectifs

Comprendre l'environnement de l'épargne, les motivations et les questions posées par nos adhérents.
Apporter un conseil avisé et des réponses pertinentes à 80% des questions épargne.
Réaliser les actes de gestion épargne, hors sinistres décès.

Pré-requis

Une expérience accueil téléphonique appels entrants et navigation COMET.
Lecture des fiches produits MS3, DUO, PERP avant participation.

Programme

J1

- Comprendre Enjeux et objectifs de l'épargne assurance-vie (Contexte économique et financier ; vocabulaire...)
- Identifier les principales motivations des épargnants et découvrir le besoin à travers le Projet personnalisé
- Acquérir les incontournables de la rédaction de la clause bénéficiaire (Enjeux, pièges et consignes).
- Découvrir l'attractivité du contrat d'assurance-vie à travers ses deux types de garanties

J2

- Acquérir une vision globale des conditions d'Adhésion à un produit Epargne Confiance
- Comprendre la réglementation et les obligations de chaque acteur dans la lutte contre le blanchiment
- Déterminer à partir de profils investisseur le ou les produits répondant aux critères prioritaires
- Maîtriser les points de vigilance relatifs à l'adhésion et saisir des adhésions

J3

- Gérer les investissements durant la vie du contrat : versements exceptionnels, supplémentaires, profils...)
- Récupérer l'épargne confiance en cas de vie : disponibilité et fiscalité

J4

- Placer le PERP dans le panorama de la retraite en France, le positionner dans sa complémentarité avec l'épargne assurance-vie et connaître ses principales caractéristiques
- Explorer et utiliser les outils internet, en-cours, GED dédiés à la gestion et au suivi de l'épargne
- Adapter sa capacité d'écoute, d'information et de conseil aux différentes situations (questions au téléphone)
- Mesurer ses acquis

PROFIL

Tous gestionnaires de DR devant répondre aux questions Epargne Individuelle par téléphone.
Gestionnaires devant répondre aux questions par téléphone et réaliser des actes de gestion épargne.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 4 jours
Code stage : 1PPAFIM04

FIM Prévoyance - invalidité / décès / rentes décès

Objectifs

Savoir répondre aux questions des adhérents en prévoyance avant et après la liquidation de la prestation.

Connaître les écrans de gestion de la prévoyance et de paiement des prestations.

Connaître le qui fait quoi entre CG / DR / PT.

Pré-requis

Avant la formation, le stagiaire devra avoir suivi la formation "FIM GAT - IJ".

Programme

Invalidité et incapacité

Décès

Rentes : conjoint, conjoint invalide, éducation, orphelin

GDIA

Prestations versées aux salariés ou ayant droits des 3 collèges (ouvriers, ETAM et cadres)

PROFIL

Gestionnaires de Direction Régionale, télé-conseillers de Plate-forme Téléphonique, Conseillers Particuliers et Conseillers Particuliers Itinérants.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 3 jours

Code stage : 1PPAFIM13

FIM Obsèques Dépendance

Objectifs

Maîtriser l'enregistrement des contrats OBSEQUES et la gestion des sinistres, l'enregistrement des contrats DEPENDANCE.

Savoir renseigner par téléphone nos adhérents sur ces 2 produits.

Pré-requis

Avoir dans sa corbeille personnelle, en critère SUIVI à échéance J+4 du 1er jour de formation

- 4 adhésions obsèques et 4 cas de gestion des adhésions obsèques
 - 4 adhésions dépendance
- et avoir accès aux corbeilles IMP, SAR et SAP.

Programme

Le contrat obsèques

- pourquoi souscrire un contrat obsèques
- l'enregistrement et les modifications du contrat
- la clause bénéficiaire
- le gestion du sinistre décès
- la gestion des impayés.

Le contrat dépendance

- les enjeux de la dépendance
- l'offre dépendance PRO BTP
- le circuit des questionnaires médicaux
- l'enregistrement et les modifications du contrat
- la gestion des impayés.

L'enregistrement et la gestion du contrat dépendance EIFFAGE.

Le couplage PERP Dépendance

- les atouts du couplage PERP dépendance
- l'enregistrement et la gestion de ce contrat.

PROFIL

Collaborateurs du service Particuliers en Direction Régionale et collaborateurs de la Structure de Renfort Administratif (SRA).

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1PPAFIM18

FIM Protection Familiale des Artisans : PARTICULIERS

Objectifs

Acquérir les connaissances de base en matière de PFA afin d'être en capacité de traiter les cas simples et de renseigner nos clients.

Pré-requis

Aucun

Programme

1er jour : programme commun aux gestionnaires Particuliers et Entreprises

- Qu'est-ce qu'un artisan? Les régimes obligatoires des artisans
- Qu'est-ce que l'assurance? Les SAF BTP
- Qui fait quoi?

2ème et 3ème jours

- Découverte de l'offre et enregistrement des adhésions :
 - BTP Santé Artisan
 - Prévoyance coups durs
 - Capital invalidité décès
 - Retraite supplémentaire des artisans
- Présentation des solutions d'assurance relatives à l'activité de l'artisan :
 - Contrat MLP, PPAB contrat Activité, ILA

Ce stage fait l'objet d'un accompagnement au retour dans son service d'affectation.

PROFIL

Tout collaborateur des services Particuliers de Direction Régionale

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1PPAFIM21

FIM Frais Médicaux Téléphone

Objectifs

Renseigner et orienter nos clients en matière de frais médicaux

Pré-requis

Les stagiaires auront été acteurs d'une double écoute pendant au moins une journée.

Programme

Découverte des régimes de base

Les régimes complémentaires et la place de PRO BTP

Découverte des écrans ACP/COMM et SNT

Droits, garanties, plafonds

Prestations

Tiers Payant

Prises en charge

Carte SS

NOEMIE

Devis

Les droits Collectifs et Individuels

PROFIL

Collaborateurs DR et plate-forme téléphonique

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 3 jours

Code stage : 1PPAFIM26

FIM Frais Médicaux Adhésions

Objectifs

Acquérir les compétences nécessaires à l'enregistrement des adhésions Frais Médicaux.

Pré-requis

Nouveaux : Avoir impérativement suivi la FIM FM TELEPHONE et avoir pratiqué plus de 3 semaines continues sur poste.
Chaque stagiaire devra affecter sous son PB des demandes d'enregistrement d'adhésions (5 par stagiaire) pour cette formation.

Programme

Enregistrement d'adhésions

PROFIL

Collaborateurs de Directions Régionales et de la SRA au CGE.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 1PPAFIM27

Ecrans IJ, DAT

Objectifs

Etre capable de :

- Lire les écrans IJ,DAT
- Répondre aux questions des clients sur les arrêts de travail
- Décomposer un mouvement et d'en expliquer son origine

Pré-requis

Aucun prérequis

Programme

Ce module comprend 4 séquences:

- Séquence 1: savoir naviguer dans les 5 briques
- Séquence 2: généralités, frise et commentaires
- Séquence 3: les filtres
- Séquence 4: savoir naviguer dans le corps de l'écran, les onglets de IJ,DAT

PROFIL

Ce module d'auto formation s'adresse à tous les gestionnaires susceptibles de répondre au téléphone et/ou gérer des dossiers sur la Garantie Arrêt de Travail (GAT)

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 3PPAOUT01

Connaître les écrans DUCS

Objectifs

Etre capable de :

- *donner au client une réponse claire et personnalisée à ses questions sur les cotisations collectives
- *naviguer dans les écrans DUCS EFI (Echange par Formulaire Informatisé)
- *naviguer dans les écrans DUCS EDI (Echange de Données Informatisées)

Pré-requis

Aucun pré-requis

Programme

Ce module à distance comprend 5 séquences:

- séquence 1: présentation générale
- séquence 2: critères de recherche
- séquence 3: comment consulter une ou plusieurs déclarations

effectuées par l'entreprise

- séquence 4: comment visualiser les déclaration altérées
- séquence 5 : l'arbre transverse

PROFIL

Ce module d'auto formation s'adresse à tous les gestionnaires susceptibles de répondre au client sur la Déclaration Unifiée des Cotisations Sociales.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 3PPAOUT02

Relation client : la prévoyance individuelle

Objectifs

Maitriser la notion de dépendance, son mode d'évaluation et son coût.
Maitriser le coût des obsèques.
Maitriser les solutions frais d'obsèques et dépendance Pro BTP
Avoir une vision globale et une connaissance précise des solutions constituant l'offre globale prévoyance individuelle Pro BTP (Frais médicaux, dépendance, Obsèques).
Maitriser l'utilisation technico commerciale de ces produits.
Savoir réaliser un diagnostic débouchant sur la mise en place d'une proposition satisfaisant l'adhérent.

Pré-requis

Aucun

Programme

Définition de la dépendance
Le coût de la dépendance - les solutions existantes
Le contrat dépendance PRO BTP
Le coût des obsèques
Le contrat frais d'obsèques PRO BTP
l'offre prévoyance individuelle PRO BTP
Les frais médicaux
La couverture dépendance
Le contrat frais d'obsèques

L'offre prévoyance aux différentes étapes de la vie
La cohérence de l'offre
Préparation à la vente Offre Globale Prévoyance Individuelle

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants et Télévendeurs
de la plate-forme de Malakoff

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1PRECOM05

Interlocution client : la prévoyance collective

Objectifs

Informer nos adhérents pour faciliter leurs démarches prévoyance collective.

Pré-requis

Aucun

Programme

- Les contrats collectifs
- Les écrans de consultations des garanties dont l'adhérent peut être bénéficiaire;
- Les indemnisations en cours
- Les différents cas de rupture de droits et leur conséquences
- Où trouver des informations, quel interlocuteur?

PROFIL

Conseiller particuliers, conseiller particuliers itinérant

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 1PRECOM06

FPM Créances et Soldes Débiteurs et Créditeurs

Objectifs

Vous permettre :

- De comprendre l'environnement de création, les processus et circuits de traitement des créances et soldes débiteurs à recouvrer et des soldes créditeurs à rembourser
 - De comprendre et intégrer votre rôle et les améliorations attendues.
 - D'améliorer votre connaissance et votre pratique sur les écrans et procédures utilisés.
 - De vous entraîner à mettre en oeuvre les actions et les comportements nécessaires.
- Pour améliorer notablement le taux de récupération de nos créances, dans le respect de la relation adhérent.

Pré-requis

Avoir une pratique d'au moins 6 mois à 1 an des écrans comptables, FM ou prévoyance.
Savoir détecter un solde DEBITEUR ou CREDITEUR.

Programme

Pour chaque type, SOLDES DEBITEURS ET SOLDES CREDITEURS:

1. Les process :

- les processus de création des créances et soldes.
- Les procédures de recouvrement ou de remboursement.
- Les principes de base du circuit des soldes débiteurs, Répartition DR-CG, traitements en DR.

2. Les outils :

- Les écrans et process de suivi des encours : procédure automatisée
- Les écrans à consulter pour obtenir toutes les informations nécessaires à une démarche efficace.
- Utilisation des courriers

PROFIL

Collaborateurs des Directions Régionales Services Particuliers ayant en charge la récupération de nos créances et soldes débiteurs des Particuliers ainsi que le remboursement des soldes créditeurs.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1PRECPT02

FPM ADI, Cotisations

Objectifs

Renforcer son aisance au téléphone et en gestion afin d'apporter une réponse de qualité sur les cotisations des contrats individuels frais médicaux

Pré-requis

Avoir au moins 6 mois de pratique sur poste et savoir enregistrer et modifier les contrats Santé

Chaque stagiaire devra avoir les corbeilles :
d'encours Part évènement CARI et IMP et
de rejets Part ADI RJ

Programme

Séquence 1 : Comprendre ce qui constitue la prime en fonction des différents contrats

Séquence 2 : Savoir lire et expliquer un échéancier et ses répercussions sur CAR

Séquence 3 : Identifier les rejets, les analyser, les traiter et connaître les conséquences induites

Séquence 4 : Savoir gérer les impayés et les soldes débiteurs associés

Séquence 5 : Savoir traiter les soldes créditeurs jusqu'au remboursement

PROFIL

Collaborateurs de Direction Régionale du Service des Particuliers

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 3 jours

Code stage : 1PREFMD02

L'offre santé individuelle CP CPI

Objectifs

Maitriser le fonctionnement de l'assurance maladie de la sécurité sociale, mais aussi ses manques.
Maitriser le fonctionnement et la compréhension des complémentaires santé en général et l'offre frais médicaux Pro BTP.
Maitriser la gamme des solutions Frais Médicaux Pro BTP
Savoir réaliser un diagnostic débouchant sur la mise en place d'une proposition satisfaisant l'adhérent.

Pré-requis

Aucun

Programme

Les cadres généraux de la sécurité sociale
Comprendre les garanties des complémentaires santé
Les solutions PRO BTP en matière de complémentaire santé
Les options nationales et régionales
L'action sociale de PRO BTP dans le domaine de la santé
Les offres de Bienvenue Pro BTP
Les services inclus dans l'offre santé
Préparation à la vente de l'offre PRO BTP

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants et Télévendeurs
de la plate-forme de Malakoff

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1PREFMD04

Maîtrise des risques

Objectifs

Cette formation a pour objectif de familiariser les participants à la gestion des risques, en leur donnant les concepts-clés théoriques et pratiques en la matière.

Pré-requis

Aucun

Programme

- Cadrage général
- Les risques opérationnels
- Présentation des missions du Coordinateur de Maîtrise des Risques
- La conformité
- Sécurité informatique, contrôle des applicatifs de gestion et Lutte contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme
- Les risques techniques
- La gestion des risques actifs

PROFIL

Nouveaux Managers Cadres

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 1PRVRIS01

FIM Retraite

Objectifs

Acquérir les connaissances de base en matière de Retraite : Régime Général et Régimes Complémentaires
Pouvoir répondre aux questions de premier niveau en fonction du poste occupé
Comprendre les documents retraite

Pré-requis

Stage non destiné aux spécialistes Retraite

Programme

La retraite en France
La retraite des salariés du privé
Régime de base - Retraite complémentaire
L'acquisition des droits retraite
L'allocation retraite
La pension de réversion

Le suivi des dossiers
Les écrans RT et PRC
Les différentes étapes du dossier
Présentation des 35 régimes
L'approche des documents info des actifs
Prise en main des documents retraite

PROFIL

Gestionnaires de Direction Régionale et de Centre de Gestion, téléconseillers de Plateforme téléphonique,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1RETREG02

Interlocution client : la retraite

Objectifs

Informer nos clients pour faciliter leurs démarches retraite

Pré-requis

Aucun

Programme

Les notions essentielles de la retraite : régime général et régimes complémentaire
Le circuit retraite et les outils de suivi d'un dossier
Où trouver les éléments pour apporter information et conseil tant à l'ilot qu'en rendez vous retraite

PROFIL

Conseiller particuliers, conseillers particuliers itinérants

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1RETREG11

Interlocution client : l'information aux actifs

Objectifs

Mener auprès de nos adhérents un entretien retraite 'Information aux actifs en appliquant le modèle de service national.

Pré-requis

Aucun

Programme

- Consolidation des acquis et savoirs faire : point sur les quiz à distance réalisés après le 1er module de formation
- Les dispositifs de l'information aux actifs
- La conduite d'un entretien EIR de la préparation à la clôture
- La préparation du rendez-vous
- Les étapes de l'entretien
- La présentation du document dans le respect du modèle national
- AGIRC- ARRCO
- Le positionnement du Conseiller
- La proposition de produits complémentaires
- Les outils : PRCIA et COMET

PROFIL

Conseillers particuliers, conseillers particuliers itinérants

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1RETREG12

EIR : informations et conseils

Objectifs

Développer l'approche information conseil client pour conduire avec aisance un entretien de qualité

Pré-requis

Connaitre les fondamentaux réglementaire retraite
avoir déjà conduit des 'EIR'

Programme

PROGRAMME EN COURS D'ELABORATION

PROFIL

Conseiller particuliers, conseillers particuliers itinérants en poste

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1RETREG13

Créer une demande individuelle et/ou un stage sous HR ACCES

Objectifs

Etre capable de :

- * créer une demande individuelle sous HR ACCES
- * créer un stage sous HR ACCES

Pré-requis

Aucun pré-requis

Programme

Comment créer une demande individuelle? (Tutoriel d'une durée de 4 mn)

Comment créer un stage ?(Tutoriel d'une durée de 8 mn)

PROFIL

Correspondante de formation

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP

Durée : 1 jour

Code stage : 3RHUAPP01

Réussir ses recrutements

Objectifs

Développer notre efficacité en matière de recrutement : de la définition du besoin au choix du candidat
Maîtriser les arcanes de la conduite d'un entretien de recrutement
Accroître notre vigilance quant à la question de la non-discrimination

Pré-requis

Effectuer régulièrement des recrutements dans le cadre de ses missions.

Programme

EN AMONT DE LA FORMATION :

Séance de travail individuelle au téléphone avec le consultant afin de :
Evoquer nos situations et enjeux individuels de recrutement
Analyser nos forces et fragilités en matière de recrutement et passer contrat avec le consultant sur les axes de travail poursuivis

Principaux thèmes travaillés en formation :

1ère journée :

Appréhender les clés de la réussite d'un recrutement...jusqu'à l'intégration
Du poste à la définition du besoin : quels prérequis ? quels critères ?
quelle possibilité de faire appel à une personne en situation de handicap ?
Trier les CV et présélectionner les candidats... sans discriminer !
Les 18 points de discrimination : mieux les maîtriser et savoir les détecter dans les propos d'un recruteur
Etre objectif : comment mettre en situation le candidat pour tester ses compétences

2ème journée :

Structurer un entretien et réunir les conditions pour le réussir
Annoncer les règles du jeu et présenter l'entreprise de façon positive pour donner envie
Maîtriser les règles de la conduite de l'entretien, l'art du questionnement et de la reformulation
Savoir cerner les motivations et les valeurs du candidat
Savoir conclure, puis décider : choisir le bon candidat et annoncer notre décision

PROFIL

Cadres et AM

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : DO IT MANAGEMENT
Durée : 2 jours
Code stage : 1RHUCOM06

Nutrition - Santé

Objectifs

Acquérir les connaissances de base sur les principaux nutriments nécessaires à l'organisme humain.

Acquérir les connaissances de base sur la nature, la composition et l'intérêt nutritionnel des aliments.

Acquérir les connaissances sur le fondement des besoins nutritionnels de l'homme en relayant les messages du programme national de nutrition santé.

Pré-requis

Aucun

Programme

> Les nutriments, les différents groupes d'aliments et les messages du programme national de nutrition santé.

> L'équilibre nutritionnel, les quantités d'aliments recommandées chaque jour, les raisons de la prise de poids et comment y remédier, le diabète.

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants,

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : CHABRILLAC Odile
Durée : 1 jour
Code stage : 1SHPPRE03

Sécurité au volant : 15 mesures pour compenser mes limites

Objectifs

- Connaître les risques encourus sur la route.
- Comprendre où, quand et pourquoi se produit l'accident.
- Comprendre la notion d'évitabilité
- Savoir mettre en oeuvre des mesures pour limiter les situations à risques, notamment concernant les temps à gagner sur les temps de réaction
- Sensibilisation aux dangers des psychotropes
- Connaître le fonctionnement des assureurs
- Savoir remplir avec précision et justesse un constat amiable
- Etre sensibilisé aux conséquences d'un sinistre, sur le plan humain, financier, juridique
- Savoir détecter les mesures à appliquer pour limiter ou supprimer un sinistre

Pré-requis

Aucun

Programme

Formaquiz 901 : Durée : 3H

- 13 questions pour comprendre nos limites humaines
- 15 mesures à appliquer pour les compenser
- Des questions sur nous, les humains.
- Notre vision, notre cerveau, nos décisions.
- Au final 15 mesures très concrètes sont présentées.

Constat Plus : Durée : 3 H

- Comprendre le fonctionnement des assureurs.
- Savoir remplir avec précision et justesse un constat amiable.

PROFIL

Formation OBLIGATOIRE pour tout salarié conduisant un véhicule PRO BTP de fonction ou de service

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 1 jour
Code stage : 1SHPPRE07

Capital santé : j'agis contre les TMS

Objectifs

Modifier son comportement gestuel et postural pouvant être générateur de TMS :

- Prendre conscience des dangers d'une mauvaise posture
- Mettre en place son plan d'action de prévention
- Installer de meilleures habitudes

Pré-requis

Aucun

Programme

La prévention des risques et les bonnes pratiques :
les solutions de réglages ergonomiques et les modifications gestuelles
et organisationnelles en fonction des contraintes spécifiques à son
activité, dans la recherche d'une meilleure efficacité.

Programme EQUILIBRER - MAINTENIR - ENTRETENIR

Travaux et exercices sur la perception corporelle, la relaxation, la
respiration, le port de charges et économie d'effort cardiaque.

PROFIL

Ensemble des collaborateurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : EMTC : E-MAGE

Durée : 1 jour

Code stage : 1SHPPRE08

Connaissance offre vacances CP CPI PNE

Objectifs

A l'issue de cette formation, le stagiaire aura acquis les bases lui permettant de commercialiser de façon autonome notre offre vacances

Pré-requis

Aucun

Programme

Acquérir les bases du référentiel vacances : bénéficiaires, règles de réservation, tarifs
Maîtriser le déroulé d'une réservation simple (outil de réservation, articulation de l'outil de vente)
Savoir mettre en avant les principaux arguments de vente de chaque groupe de destinations (formules, parrainages..)

PROFIL

Nouveaux entrants Conseillers Particuliers,
Conseillers Particuliers Itinérants et télévendeurs
de la plate-forme de Malakoff

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1VACPRO01

Découvrir mieux vendre destinations vacances

Objectifs

Matérialiser les atouts, attraits et prestations de nos villages vacance pour mieux vendre les séjours.

Pré-requis

Avoir suivi la formation Connaissance de l'offre vacances PNE

Programme

Découverte du village vacances avec les collaborateurs du village d'accueil

Transposition des caractéristiques identifiées dans le village d'accueil à l'ensemble des villages

Valorisation des villages BTP Vacances

Elaboration de son carnet de voyages

PROFIL

Collaborateurs des Directions Régionales en charge de la commercialisation des destinations Vacances.
Conseillers Particuliers, Conseillers Particuliers Itinérants et télévendeurs de la plate-forme de Malakoff

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1VACPRO02

Mieux maîtriser l'offre vacances pour mieux la vendre CP/CPI

Objectifs

S'approprier les points forts de destinations prioritaires de BTP Vacances
Etre en capacité de mettre en valeur nos destinations
Maîtriser l'utilisation des outils d'aide et de gestion de la vente pour mieux proposer l'offre vacances adaptée à nos clients.

Pré-requis

Avoir suivi la formation initiale connaissance offre Vacances

Programme

S'approprier les caractéristiques de nos destinations en construisant des aides mémoire sur les atouts et particularités de nos centres de vacances.

Utiliser les indispensables "vacances" ainsi qu'internet et FACEBOOK afin de trouver rapidement toutes informations utiles au client.

Acquérir le réflexe de proposition d'une autre destination en cas d'indisponibilité de structures sur le souhait du client.

Maîtriser l'outil Résalys au travers du processus d'enregistrement d'une demande client

Elaboration de devis multiples en fonction des différents types de vacanciers

Saisie de réservation

Modification de réservation

Enregistrement des paiements

Le paiement échelonné

PROFIL

Conseillers Particuliers et Conseillers Particuliers
Itinérants en poste

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 2 jours
Code stage : 1VACPR003

/d f p

Retrouvez l'intégralité du catalogue des formations
depuis votre ordinateur ou votre smartphone sur
www.probtp.com/probtp/upload/media/catalogue-dfp-2016/catalogue.html