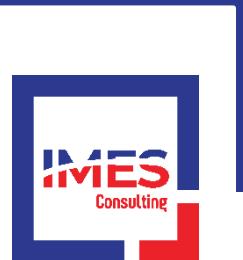


# CATALOGUE DES FORMATIONS 2025



## Contenu

<u>Ou nous trouver ? .....</u>	<u>5</u>
<b><u>Formations Certifiantes .....</u></b>	<b><u>7</u></b>
PMP .....	8
Prince 2 Foundation .....	8
Prince 2 Practitioner.....	9
ITIL 4 Fondamentaux .....	9
ITIL® 4 Specialist, Create, Deliver and Support, certification .....	10
ITIL® 4 Specialist, Drive Stakeholder Value, certification.....	10
CISM®, Certified Information Security Manager .....	11
AUDITEURS CERTIFIES DE SYSTEMES D'INFORMATION - CISA®.....	11
<b><u>Projet .....</u></b>	<b><u>12</u></b>
Management de Projet selon l'approche du PMI (Option Certification PMP) .....	13
Risk Manager : Gérer efficacement les risques projets.....	13
Le leadership du chef de projet .....	14
MS Project 2016 .....	14
Prince 2 Foundation .....	15
Prince 2 Practitioner.....	15
Management de projets Light .....	16
Superviser et organiser les travaux sur site.....	16
Superviser et organiser les travaux sur site.....	17

SCRUM MASTER.....	17
<b><u>Gouvernance Info &amp; Développement Web.....</u></b>	<b><u>18</u></b>
ITIL 4 Fondamentaux .....	19
(ITIL) Implémentation du NIST basée sur COBIT® 5 .....	19
ITIL ® INTERMEDIAIRE : Responsable Technique.....	20
AUDITEURS CERTIFIES DE SYSTEMES D'INFORMATION - CISA®.....	20
Web Dev 24 - Les bases de la programmation.....	21
Web Dev 24 - Les bases de la programmation (Suite).....	21
CISM®, Certified Information Security Manager.....	22
Administration des parefeu Fortinet NSE4.....	22
CISSP, sécurité des SI.....	23
Lead Implementer ISO 27001.....	23
<b><u>Commercial – Vente.....</u></b>	<b><u>24</u></b>
Techniques de Vente.....	25
Gestion du portefeuille clients et des grands comptes .....	25
ADV : développez la satisfaction de vos clients.....	26
Les réflexes d'un bon vendeur .....	26
Négociation commerciale.....	27
Prospecter avec les réseaux sociaux.....	27
Créer un climat de confiance avec ses clients .....	28
Construire et déployer sa stratégie commerciale .....	28
Le coaching efficace des commerciaux .....	29

<u>Manager commercial : animez et motiver vos équipes</u>	29	<u>Accompagner les hommes et les équipes dans le changement : démarches et outils</u>	43
<u>Gestion de la Relation Client</u>	30	<u>Les clés de l'accompagnement du changement</u>	43
<b><u>Bureautique</u></b>	<b>31</b>	<u>Communiquer efficacement pour accompagner le changement</u>	44
<u>Word 2007 / 2013 / 2016</u>	32	<u>Communication de crise</u>	44
<u>PowerPoint 2007 / 2013 / 2016</u>	32	<u>Les techniques de la médiation pour accompagner le changement</u>	45
<u>Excel, Niveau Intermédiaire</u>	33	<u>Bien vivre les changements</u>	45
<u>Excel, Niveau Avancé</u>	33	<u>Gestion des Départs à la retraite</u>	46
<u>POWER BI</u>	34		
<u>VBA Pour EXCEL</u>	34		
<b><u>Compétences Clés</u></b>	<b>35</b>	<b><u>Développement Personnel</u></b>	<b>48</b>
<u>Mieux communiquer en milieu professionnel</u>	36	<u>S'affirmer dans ses relations professionnelles</u>	49
<u>Les bases de la prise de parole en public</u>	36	<u>Confiance en soi</u>	49
<u>Vendre ses idées à un auditoire</u>	37	<u>Mettre son énergie au bon endroit</u>	50
<u>Améliorer ses écrits professionnels</u>	37	<u>Gérer son stress</u>	50
<u>Améliorer ses compétences en synthèse écrite</u>	38	<u>Gagner en bien-être au travail</u>	51
<u>Améliorer ses compétences en synthèse orale</u>	38	<u>Gérer ses émotions et les conflits</u>	51
<b><u>Efficacité Professionnelle</u></b>	<b>39</b>	<b><u>Innovation – créativité</u></b>	<b>52</b>
<u>Maîtriser vos priorités</u>	40	<u>Chef de projet innovation</u>	53
<u>La gestion du temps</u>	40	<u>Favoriser l'innovation au quotidien dans son équipe</u>	53
<u>Anticiper pour agir face à la pression du quotidien</u>	41	<u>Marketing de l'innovation</u>	54
<u>Clarifier ses idées en réunion avec la carte mentale</u>	41	<u>Gérer un projet de développement de produits nouveaux</u>	54
<b><u>Changement</u></b>	<b>42</b>	<u>Développer votre potentiel créatif</u>	55
		<u>Intégrer le digital dans vos produits et services</u>	55
		<b><u>Management</u></b>	<b>56</b>

<u>Manager au quotidien une équipe .....</u>	57	<u>Organiser et exécuter efficacement les clôtures comptables périodiques .....</u>	69
<u>Management : les fondamentaux .....</u>	57	<b><u>Communication .....</u></b>	<b>70</b>
<u>Renforcer sa légitimité managériale .....</u>	58	<u>Le Chargé de communication .....</u>	71
<u>La délégation ou l'art de responsabiliser .....</u>	58	<u>Concevoir et déployer le plan de communication .....</u>	71
<u>Accompagner son équipe dans l'atteinte des objectifs .....</u>	59	<u>Communication de crise .....</u>	72
<u>Gestion dynamique et maîtrise des risques achats .....</u>	59	<u>Communication Digitale .....</u>	72
<b><u>Comptabilité .....</u></b>	<b>61</b>	<b><u>Développement Durable .....</u></b>	<b>73</b>
<u>Les nouveaux états financiers du SYSCOHADA révisé .....</u>	62	<u>La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) : définir une stratégie gagnante.....</u>	74
<u>Techniques d'élaboration des rapprochements bancaires .....</u>	62	<u>Reporting RSE : communiquer ses résultats et ses actions RSE .....</u>	74
<u>Gérer sa trésorerie au quotidien .....</u>	63	<u>Réduire durablement ses impacts environnementaux .....</u>	75
<u>Gestion budgétaire par objectif .....</u>	63	<b><u>Leadership .....</u></b>	<b>76</b>
<u>Contrôle de gestion.....</u>	64	<u>Construire et développer son leadership .....</u>	77
<u>Travaux comptables Quotidiens.....</u>	64	<u>Le leadership féminin .....</u>	77
<u>Formation travaux d'inventaire : gérer les opérations de fin d'exercice en comptabilité .....</u>	65	<u>Mieux manager grâce à l'intelligence émotionnelle .....</u>	78
<u>Tableau de bord comptable .....</u>	65	<u>Devenir un manager agile .....</u>	78
<u>Analyse financière : établir un diagnostic financier .....</u>	66	<b><u>QHSE.....</u></b>	<b>79</b>
<u>Gestion des immobilisations.....</u>	66	<u>HSE : le métier .....</u>	80
<u>Optimisation du BFR .....</u>	67	<u>Secourisme Sécurité au Travail (SST).....</u>	80
<u>Comptabilité Analytique .....</u>	67	<u>Travaux en hauteur .....</u>	81
<u>Inventaire physique des immobilisations .....</u>	68	<u>Montage, démontage et Vérification des échafaudages.....</u>	81
<u>Maîtriser les méthodes comptables et les écritures IFRS.....</u>	68	<u>Evaluation des Risques professionnels .....</u>	82
<u>Maîtriser les méthodes comptables et les écritures IFRS (suite) .....</u>	69		

<u>Habilitation Electrique .....</u>	82	<u>une levée de fonds .....</u>	94
<u>Sécurité Incendie.....</u>	83	<u>Commencer à mener avec efficacité .....</u>	94
<u>Les bases et Pratique de l'auditeur Interne.....</u>	83	<u>une levée de fonds .....</u>	94
<u>Management des processus.....</u>	84	<u>Le business model Canvas .....</u>	95
<u>Outils du référent qualité .....</u>	84	<u>Les outils de gestion de la production.....</u>	95
<u>Outils du référent qualité .....</u>	85	<u>La veille réglementaire .....</u>	96
<u>Découvrir les normes QSE .....</u>	85	<u>Les outils de performance organisationnelle.....</u>	96
<u>COMITE HSST .....</u>	86	<u>Le marketing digital.....</u>	97
<u>L'indispensable boîte à outils du responsable qualité .....</u>	86	<u>Sensibilisation aux programmes d'accompagnement.....</u>	97
<u>HABILITATION MECANIQUE .....</u>	87		
<u>TRAVAIL EN ESPACE CONFINE .....</u>	87		
<b><u>INDUSTRIE.....</u></b>	<b>88</b>		
<u>Métrologie Légale .....</u>	89		
<u>Les bonnes pratiques de la Maintenance Industrielle .....</u>	89		
<u>Maintenance et Fiabilité .....</u>	90		
<u>TIA Portal V17 .....</u>	90		
<b><u>FORMATIONS PME .....</u></b>	<b>91</b>		
<u>Outils d'aide à la décision .....</u>	92		
<u>Adopter un mindset orienté création de la valeur .....</u>	92		
<u>L'art de la communication business .....</u>	93		
<u>Fiscalité des PMEs.....</u>	93		
<u>Commencer à mener avec efficacité.....</u>	94		

# OU NOUS TROUVER ?

## Nos Bureaux

Douala - CAMEROUN

- BP: 8282 Douala – Cameroun.
- Sis à Deido Marché Saker.

### Service Commercial

Tél : 696 300 304 / 674 669 568  
Email : [infos@imessarl.com](mailto:infos@imessarl.com)

## Nos Lieux de Formation

### 1 - Dans nos bureaux à Deïdo – DOUALA

*IMES CONSULTING dispose de 02 salles de formation :*

- *Une salle de 10 places dont l'ergonomie permet des échanges directs entre participants (Salle 1 ci – contre).*
- *Une salle de 20 places pour des séminaires et des sessions de formation GRAND PUBLIC (Salle 2 ci – contre).*

### 2 – Délocalisé

*Suivant les besoins ou exigences de l'entreprise, IMES peut également délocaliser ses formations sur tout l'étendue du territoire en les organisant dans les bureaux de l'entreprise, ou dans d'autres lieux. Ce qui permet à IMES de plonger littéralement l'apprenant dans son processus d'apprentissage.*

## Nos Formations

Les Formations listées dans ce catalogue sont non exhaustives, selon votre besoin nous pouvons vous offrir une formation à la carte.

# ILS NOUS FONT CONFIANCE



... ETC.

# *Formations*

# *Certifiantes*

PMP		Prince 2 Foundation	
CIBLE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>Futurs chefs de projet, Maître d'œuvre, Maître d'ouvrage.</li> </ul>	<p><b>Créer une équipe hautement performante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Former une équipe.</li> <li>Définir les règles de base de l'équipe.</li> <li>Négocier des accords de projet.</li> <li>Renforcer les membres de l'équipe et les parties prenantes.</li> </ul> <p><b>Etc</b></p> <p><b>Démarrer le projet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer la méthodologie/les méthodes et les pratiques appropriées pour le projet.</li> <li>Planifier et gérer le périmètre.</li> <li>Planifier et gérer le budget et les ressources.</li> <li>Planifier et gérer l'échéancier.</li> <li>Planifier et gérer la qualité des produits et livrables.</li> </ul> <p><b>Etc</b></p> <p><b>Faire le travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluer et gérer les risques.</li> <li>Exécuter le projet pour générer une valeur commerciale ; Gérer les communications.</li> <li>Impliquer les parties prenantes.</li> <li>Créer les artefacts du projet.</li> <li>Gérer les changements apportés au projet.</li> </ul> <p><b>Etc</b></p> <p><b>Maintenir l'équipe sur la bonne voie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diriger une équipe.</li> <li>Soutenir les performances de l'équipe.</li> <li>Surmonter et éliminer les entraves, les obstacles et les freins (bloqueurs).</li> <li>Gérer les conflits.</li> <li>Collaborer avec les parties prenantes.</li> </ul> <p><b>Etc</b></p> <p><b>Gestion du changement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les exigences de conformité.</li> <li>Évaluer et fournir les avantages et la valeur des projets.</li> <li>Évaluer et traiter les changements de l'environnement interne et externe des entreprises.</li> <li>Soutenir le changement organisationnel.</li> <li>Employer l'amélioration continue des processus.</li> </ul> <p><b>etc</b></p>	<p>Apporter les outils et techniques nécessaires pour maîtriser le bon déroulement des projets en respectant leurs objectifs fonctionnels, leurs délais, leurs coûts et les critères de qualité. L'approche utilisée sera celle de Prince 2</p>	<p><b>S'approprier les principes de PRINCE2®</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les 7 principes permettent de garantir que la méthode sera utilisée de manière suffisante pour contribuer à la réussite du projet : <ul style="list-style-type: none"> <li>justification continue pour l'entreprise ;</li> <li>leçons tirées de l'expérience ;</li> <li>rôles et responsabilités définies ;</li> <li>management par séquences ;</li> <li>management par exception ;</li> <li>focalisation produit ;</li> <li>adaptation à l'environnement de projet.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>S'approprier les thèmes PRINCE2®</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les 7 thèmes sont des aspects du management de projet qui doivent être abordés en permanence : cas d'affaire ; organisation ; qualité ; plans ; risque ; changement ; progression</li> </ul> <p><b>S'approprier les processus PRINCE2®</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>S'approprier les 7 processus de PRINCE2® : <ul style="list-style-type: none"> <li>élaborer le projet ;</li> <li>diriger le projet ;</li> <li>initialiser le projet ;</li> <li>contrôler une séquence ;</li> <li>gérer la livraison des produits ; gérer une limite de séquence ;</li> <li>clore le projet</li> </ul> </li> <li>Établir la liste des données d'entrée et de sortie de chaque processus.</li> <li>Identifier le but des principaux "produits management", ainsi que leur contenu clé.</li> </ul> <p><b>Maîtriser les annexes principales de PRINCE2®</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptation de PRINCE2® à l'environnement du projet.</li> <li>Modèles de description de produit pour les "produits management" de PRINCE2®.</li> <li>Gouvernance - Rôles et responsabilités ; Listes de contrôle.</li> <li>Glossaire.</li> </ul>
<p><b>OBJECTIFS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les composantes principales d'un projet métier et les rôles</li> <li>Evaluer les charges et organiser le planning d'un projet</li> <li>Construire et suivre le tableau de bord budgétaire d'un projet</li> <li>Surveiller et maîtriser les risques d'un projet</li> <li>Maitriser les indicateurs pour le contrôle et le suivi de projet.</li> <li>Manager et communiquer dans le projet, etc</li> </ul>	<p><b>OBJECTIFS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acquérir la certification PRINCE2® Foundation.</li> <li>Assimiler le référentiel PRINCE2®</li> </ul> <p>Comprendre les relations entre les processus, les livrables, les rôles et les dimensions de management d'un projet.</p>	<p><b>OBJECTIFS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Futurs chefs de projet, Maître d'œuvre, Maître d'ouvrage.</li> </ul>	<p><b>OBJECTIFS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acquérir la certification PRINCE2® Foundation.</li> <li>Assimiler le référentiel PRINCE2®</li> </ul> <p>Comprendre les relations entre les processus, les livrables, les rôles et les dimensions de management d'un projet.</p>
<p><b>DUREE</b></p> <p>80h : - 40 h de cours - 40 h de préparation</p>	<p><b>DUREE</b></p> <p>24h soit 3 jours</p>	<p><b>DUREE</b></p> <p>24h soit 3 jours</p>	<p><b>DUREE</b></p> <p>24h soit 3 jours</p>

Prince 2 Practitioner		ITIL 4 Fondamentaux	
PRE REQUIS	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les participants qui souhaitent passer la certification de niveau Practitioner doivent obligatoirement posséder la certification de niveau Foundation.</li> </ul>	<p><b>Révision des 7 Principes de PRINCE2®</b></p> <p><b>Révision des 7 Thèmes PRINCE2®</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaitre les 7 thèmes : cas d'affaire, organisation, qualité, plans, risque, changement, progression.</li> <li>Les mettre en relation avec des situations réelles de projet</li> </ul> <p><b>7 Processus PRINCE2®</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les 7 processus : <ul style="list-style-type: none"> <li>élaborer le projet ;</li> <li>diriger le projet ;</li> <li>initialiser le projet ;</li> <li>contrôler une séquence ;</li> <li>gérer la livraison des produits ; gérer une limite de séquence ;</li> <li>clore le projet</li> </ul> </li> <li>Établir la liste des données d'entrée et de sortie à mettre en œuvre, ainsi que les activités concernées des processus sur des cas particuliers de projet</li> <li>Faire le lien entre les "produits management" et les processus test.</li> </ul> <p><b>Vision systémique et raisons profondes qui sous-tendent PRINCE2®</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'imbrication Thèmes - Processus - Techniques - Produits management.</li> <li>Décliner la méthode dans des environnements projet variés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes qui débutent leur parcours dans la gestion des services</li> <li>Managers ITSM et futurs managers ITSM</li> <li>Personnes travaillant dans d'autres domaines de l'informatique (numérique, produit, développement) avec une interface importante avec la fourniture du service</li> </ul>	<p><b>Gestion des principaux services d'ITIL 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Définir la valeur et sa relation avec les parties prenantes</li> <li>Rapports de service et co-création de la valeur</li> <li>Compréhension des offres et des produits du service</li> <li>Résultats de l'équilibre entre la valeur, les coûts et les risques</li> <li>Les 4 dimensions de la gestion des services <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisations et personnes</li> <li>Information et technologie</li> <li>Partenaires et fournisseurs</li> <li>Flux de valeur et processus</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Les principes directeurs d'ITIL 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction aux principes directeurs</li> <li>Compréhension de l'application de chacun des 7 principes directeurs</li> </ul> <p><b>Pratiques de la gestion de service ITIL 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation des 3 domaines d'intervention</li> <li>Principales pratiques ITIL 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des incidents, Gestion des problèmes</li> <li>Contrôle du changement</li> <li>Gestion des demandes de service</li> <li>Gestion du niveau de service</li> <li>Centre de services, Amélioration continue</li> </ul> </li> <li>Vue d'ensemble d'autres pratiques d'ITIL 4</li> </ul> <p><b>Système de valeur des services (SVS) d'ITIL 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compréhension du rôle du système de valeur des services (SVS)</li> <li>Éléments d'ITIL 4 SVS <ul style="list-style-type: none"> <li>Principes directeurs, Gouvernance</li> <li>Chaîne de valeur des services</li> <li>Pratiques, Amélioration continue</li> </ul> </li> <li>Chaîne de valeur des services <ul style="list-style-type: none"> <li>Compréhension des éléments de la chaîne de valeur des services</li> <li>Les pratiques et leur rôle</li> </ul> </li> </ul>
<b>CIBLE</b>	<b>OBJECTIFS</b>	<b>OBJECTIFS</b>	<b>DUREE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Chef de projet, responsable et directeur de projet.</li> <li>Toute personne devant intervenir dans le montage et la conduite d'un projet et devant, à ce titre, définir les modalités appropriées de management du projet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquérir la certification PRINCE2® Practitioner.</li> <li>Adapter PRINCE2® aux projets réels à manager.</li> </ul>	<p>Toutes personnes ayant au moins le niveau intermédiaire en EXCEL</p> <p>Les apprenants apprendront:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Une vue d'ensemble des outils et des méthodologies, des objectifs et des composants d'ITIL 4, y compris le cycle de vie du service ITIL et le système de valeur des services</li> <li>Les concepts clés et la valeur de la gestion des services informatiques pour les fournisseurs de services informatiques et leurs clients</li> <li>Comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider les organisations à adopter et à adapter la gestion des services</li> </ul>	24 h
<b>DUREE</b>		<b>DUREE</b>	24 h

ITIL® 4 Specialist, Create, Deliver and Support, certification		ITIL® 4 Specialist, Drive Stakeholder Value, certification	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>Directeurs informatiques, responsables de production, managers ou tout professionnel de l'IT impliqué dans la gestion des services.</li> </ul>	<p><b>Organisation, personnes et culture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Structure organisationnelle.</li> <li>Équipes intégrées/collaboratives.</li> <li>Capacités, rôles et compétences de l'équipe.</li> <li>Construire des équipes efficaces.</li> <li>Développer la culture d'équipe.</li> <li>Gestion de la satisfaction des employés.</li> <li>Approche du Shift Left. Planification et management des ressources dans le SVS.</li> </ul> <p><b>Technologies et informations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Outils, intégration et partage des données.</li> <li>Rapport et analyses avancées.</li> <li>Collaboration et flux de travail.</li> <li>Automatisation des processus.</li> <li>Intelligence artificielle, apprentissage automatique et machine learning.</li> <li>Intégration, fourniture et déploiement continus (CI/CD) ;</li> <li>Valeur d'un modèle d'information efficace.</li> </ul> <p><b>Flux de valeur et développement d'un nouveau service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Flux de valeur/chaîne de valeur pour un nouveau service ; Conception du service.</li> <li>Développement et gestion de logiciels.</li> <li>Gestion du déploiement ; Gestion des versions.</li> <li>Validation et test du service.</li> <li>Activation du changement.</li> </ul> <p><b>Flux de valeur restauration d'un service en production</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comment assurer le support.</li> <li>Service desk/centre de service.</li> <li>Gestion des incidents ; Gestion des problèmes.</li> <li>Gestion des connaissances.</li> <li>Gestion des niveaux de service.</li> <li>Surveillance et gestion des événements.</li> </ul> <p><b>Gestion et priorité du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer le travail sous forme de tickets, backlogs.</li> <li>Considérations d'achat et de construction.</li> <li>Considérations des sous-traitances : options et gestion/Intégration de services (SIAM).</li> <li>Coordonner, hiérarchiser et structurer le travail et les activités.</li> </ul>	<p>Directeurs informatiques, responsables de production, managers ou tous les professionnels de l'IT impliqués dans la gestion des services.</p>	<p><b>Étape 1 : explorer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Parcours client (concepts, liens avec les flux de valeur, la cartographie du parcours client).</li> <li>Conception d'un parcours client, améliorer le parcours client.</li> <li>Les consommateurs de service et leurs besoins.</li> <li>Les fournisseurs de service et leurs offres.</li> <li>Évaluer la conformité potentielle des fournisseurs de services.</li> <li>Les marchés ; Cibler les marchés.</li> </ul> <p><b>Étape 2 : impliquer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des relations et des fournisseurs.</li> <li>Communiquer, collaborer et compréhension mutuelle.</li> <li>Les différents types de relation de service.</li> <li>Contribuer aux relations fournisseurs et les partenaires.</li> </ul> <p><b>Étape 3 : offrir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Business Analysis.</li> <li>Gérer les demandes et opportunités.</li> <li>Spécifier et gérer les exigences clients.</li> <li>Concevoir les offres de service et l'expérience utilisateur ; Vendre et obtenir les offres de service.</li> </ul> <p><b>Étape 4 : convenir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Impliquer des spécialistes (juridique, achats, etc) pour les contrats.</li> <li>Convenir et planifier la co-création de valeur.</li> <li>Négocier et convenir d'un service.</li> <li>Gestion des niveaux de service.</li> </ul> <p><b>Étape 5 : intégration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion du catalogue des services. Centre de services.</li> <li>Planifier l'intégration (Onboarding).</li> <li>Établir des relations utilisateurs et les favoriser.</li> <li>Fournir des canaux d'implication et de fourniture aux utilisateurs ; Activation des utilisateurs pour le service.</li> <li>Amélioration des aptitudes mutuelles.</li> <li>Offboarding des clients et des utilisateurs.</li> </ul> <p><b>Étape 6 : co-création</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser un état d'esprit service.</li> <li>Interactions de service au quotidien.</li> <li>Entretenir les communautés utilisateurs.</li> <li>Gérer des demandes de service.</li> </ul> <p><b>Étape 7 : réaliser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre les réalisations de valeur.</li> <li>Évaluer et rendre compte de la réalisation de la valeur.</li> </ul>
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier et construire un flux de valeur pour créer, fournir et soutenir un service</li> <li>Créer, fournir et soutenir des services</li> <li>Se préparer et passer la certification ITIL 4 Specialist CDS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser les relations avec les parties prenantes</li> <li>Agir ensemble pour assurer une co-création de valeur continue</li> <li>Se préparer et passer la certification ITIL 4 Specialist DSV</li> </ul>	
DUREE		DUREE	
24h soit 3 jours		24h soit 3 jours	

CISM®, Certified Information Security Manager		AUDITEURS CERTIFIES DE SYSTEMES D'INFORMATION - CISA®	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directeurs des SI,</li> <li>- Auditores</li> <li>- Responsables de la continuité d'activité ou de la sécurité</li> <li>- Professionnel des SI</li> </ul>	<p>➤ <b>Domaine 1: gouvernance de la sécurité de l'information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alignement de la stratégie de sécurité de l'information sur la stratégie d'entreprise et de la direction.</li> <li>- Développement de la politique de sécurité de l'information.</li> <li>- Engagement de la haute direction et soutien à la sécurité informatique dans toute l'entreprise.</li> <li>- Définition des rôles et responsabilités dans la gouvernance de la sécurité de l'information.</li> </ul> <p>➤ <b>Domaine 2 : Gestion des risques de l'information et conformité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement d'une approche systématique et analytique, ainsi que du processus continu de gestion des risques.</li> <li>- Identification, analyse et évaluation des risques.</li> <li>- Définition des stratégies de traitement des risques.</li> <li>- Communication de la gestion des risques</li> </ul> <p>➤ <b>Domaine 3 : Implémentation, gestion de programme sécurité de l'information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'architecture en sécurité de l'information.</li> <li>- Méthodes pour définir les mesures de sécurité requises.</li> <li>- Gestion des contrats et des prérequis de sécurité de l'information.</li> <li>- Métriques et évaluation de la performance en sécurité de l'information.</li> </ul> <p>➤ <b>Domaine 4 : Gestion des incidents de sécurité de l'information :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Composantes d'un plan de gestion des incidents de sécurité.</li> <li>- Concepts et pratiques en gestion des incidents de sécurité.</li> <li>- Méthode de classification.</li> <li>- Processus de notification et d'escalade.</li> <li>- Techniques de détection et d'analyse des incidents.</li> </ul>	<p>Cette formation s'adresse aux auditeurs confirmés, aux informaticiens ou intervenants en audit des systèmes d'information qui souhaitent préparer l'examen et obtenir la certification CISA® délivrée par l'ISACA</p>	<p>➤ <b>DOMAINE 1: PROCESSUS D'AUDIT DES SI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les standards de l'audit.</li> <li>- L'analyse des risques ainsi que le contrôle interne</li> <li>- Pratiquer l'auto-évaluation</li> <li>- Réaliser un audit du Système d'Information.</li> </ul> <p>➤ <b>DOMAINE 2 : GOUVERNANCE ET GESTION DES TI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gouvernance</li> <li>- La stratégie de la gouvernance</li> <li>- Le Risk management.</li> <li>- L'audit de la gouvernance.</li> <li>- Plans de continuité et de secours (SMCA)</li> <li>- Réaliser un audit du SMCA</li> </ul> <p>➤ <b>DOMAINE 3 : ACQUISITION, CONCEPTION ET IMPLANTATION DES SYSTEMES D'INFORMATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cycle de vie des systèmes et de l'infrastructure.</li> <li>- Pratique et audit d'un projet</li> <li>- Le développement</li> <li>- L'audit de la maintenance applicative et des systèmes.</li> <li>- Les différents contrôles applicatifs</li> </ul> <p>➤ <b>DOMAINE 4 : EXPLOITATION, ENTRETIEN ET GESTION DES SYSTEMES D'INFORMATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'audit de l'exploitation des SI.</li> <li>- L'audit des aspects matériels du SI.</li> <li>- L'audit des architectures SI et réseaux.</li> <li>- Domaine 5 : Protection des avoirs informatiques (25%)</li> <li>- La gestion de la sécurité : politique et gouvernance.</li> <li>- L'audit et la sécurité logique et physique.</li> <li>- L'audit de la sécurité des réseaux. L'audit des dispositifs nomades</li> </ul>
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assimiler le vocabulaire de la certification CISM®,</li> <li>- Comprendre les pratiques de gestion des risques pour gérer le programme de sécurité de l'information d'une organisation</li> </ul> <p>Préparer l'examen de certification CISM, Responsable Sécurité certifié ISACA</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Approfondir vos connaissances et améliorer vos compétences en audit des systèmes d'information</li> <li>- Analyser et maîtriser les différents domaines sur lesquels porte l'examen du CISA®</li> <li>- Assimiler le vocabulaire et les idées directrices de l'examen CISA®</li> <li>- S'entraîner au déroulement de l'examen et acquérir les stratégies de réponse au questionnaire</li> <li>● Se préparer au passage de la certification CISA®.</li> </ul>	
DUREE		DUREE	
24 h soit 3 jours		40 h soit 5 jours	

# *Projet*

Management de Projet selon l'approche du PMI (Option Certification PMP)		Risk Manager : Gérer efficacement les risques projets	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Apporter les outils et techniques nécessaires pour maîtriser le bon déroulement des projets en respectant leurs objectifs fonctionnels, leurs délais, leurs coûts et les critères de qualité. L'approche utilisée sera celle du PMI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influences de l'organisation; le cycle de vie du projet</li> <li>• Processus de management de projet</li> <li>• Rôle du chef de projet</li> <li>• Management de l'intégration du projet</li> <li>• Management du périmètre du projet</li> <li>• Management de l'échéancier du projet</li> <li>• Management des coûts du projet</li> <li>• Management de la qualité de projet</li> <li>• Management des ressources du projet</li> <li>• Management de la Communication du projet</li> <li>• Management des risques du projet</li> <li>• Management des approvisionnements du projet</li> <li>• Management des parties prenantes du projet</li> <li>• Responsabilité professionnelle et sociale</li> </ul>	Vous apprendrez à identifier et analyser les risques et opportunités d'un projet, et ce dès l'offre et l'avant-projet. Vous verrez comment mieux écouter les signaux faibles du terrain, dimensionner la maîtrise des risques en fonction du contexte, coacher plus, auditer moins et encourager l'anticipation	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manager le Risque Projet (MRP), définir le périmètre</li> <li>➤ Analyser les risques et opportunités d'un projet, les éléments clés</li> <li>➤ Questions de consolidation</li> <li>➤ Anticiper, c'est aussi agir !</li> <li>➤ Capitaliser les expériences</li> </ul>
CIBLE	Futurs chefs de projet, Maître d'œuvre, Maître d'ouvrage.	CIBLE	Toute personne et personnes certifiées PMP ou IPMA niveau B.
OBJECTIFS		OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir le périmètre du management d'un risque projet</li> <li>• Maîtriser les éléments principaux de la gestion d'un risque projet,</li> <li>• Gérer le risque et consolider les opportunités d'un projet,</li> <li>• Analyser et anticiper les risques projets</li> <li>• Mettre en place un système de capitalisation des expériences projets.</li> </ul>
DUREE	80h : - 40 h de cours - 40 h de préparation	DUREE	20 h

Le leadership du chef de projet		MS Project 2016	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apprendre à adopter des comportements de leader en s'appuyant sur le style personnel.</li> <li>Découvrir comment créer la confiance et développer des relations gagnantes.</li> <li>Savoir cartographier les forces en présence, afin d'en tirer parti pour rassembler tous les acteurs du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction</li> <li>Adopter les comportements d'un leader</li> <li>Optimiser les relations au sein d'une équipe et son fonctionnement</li> <li>Accroître son influence</li> <li>Développer une stratégie de leader au sein de l'entreprise</li> </ul>	<p>Suivre le contenu de son projet, le rendre visible pour soi et pour les parties prenantes, nécessite une bonne appréhension des méthodes et des outils de planification. Ce stage vous aidera à maîtriser ces techniques, au travers d'études de cas, illustrées et mises en œuvre avec MS-Project.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprendre un projet</li> <li>➤ Engager un projet</li> <li>➤ Personnaliser et gérer les calendriers de projet</li> <li>➤ Tâches - Phases - Jalons</li> <li>➤ Gérer les affiches</li> <li>➤ Utiliser les boîtes de dialogue</li> <li>➤ Suivre le projet</li> <li>➤ Gérer les ressources</li> <li>➤ Planifier et suivre en multi projets</li> <li>➤ Personnaliser ms projet</li> </ul>
CIBLE		CIBLE	
Chefs de projet, responsables de projet, managers de projet expérimentés et souhaitant ajouter une dimension au management de leur équipe : le leadership.		Chefs de projet, planificateurs projet.	
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer et affirmer son propre style de leadership</li> <li>Renforcer son influence avec des outils concrets</li> <li>Développer les potentialités et la motivation de l'équipe</li> <li>Révéler ses talents de leader dans le pilotage de projet</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre un projet</li> <li>Engager un projet</li> <li>Personnaliser et gérer les calendriers des projets</li> <li>Connaitre les tâches, les phases et les jalons d'un projet</li> <li>Gérer les affiches</li> <li>Utiliser les boîtes de dialogue</li> <li>Suivre les projets</li> <li>Gérer les ressources</li> </ul>	
DUREE	20 h	DUREE	40 h

Prince 2 Foundation		Prince 2 Practitioner	
FINALITE	CONTENU	PRE REQUIS	CONTENU
<p>Apporter les outils et techniques nécessaires pour maîtriser le bon déroulement des projets en respectant leurs objectifs fonctionnels, leurs délais, leurs coûts et les critères de qualité.</p> <p>L'approche utilisée sera celle de Prince 2</p>	<p><b>S'approprier les principes de PRINCE2®</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les 7 principes permettent de garantir que la méthode sera utilisée de manière suffisante pour contribuer à la réussite du projet : <ul style="list-style-type: none"> <li>• justification continue pour l'entreprise ;</li> <li>• leçons tirées de l'expérience ;</li> <li>• rôles et responsabilités définies ;</li> <li>• management par séquences ;</li> <li>• management par exception ;</li> <li>• focalisation produit ;</li> <li>• adaptation à l'environnement de projet.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>S'approprier les thèmes PRINCE2®</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les 7 thèmes sont des aspects du management de projet qui doivent être abordés en permanence : cas d'affaire ; organisation ; qualité ; plans ; risque ; changement ; progression</li> </ul> <p><b>S'approprier les processus PRINCE2®</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'approprier les 7 processus de PRINCE2® : <ul style="list-style-type: none"> <li>• élaborer le projet ;</li> <li>• diriger le projet ;</li> <li>• initialiser le projet ;</li> <li>• contrôler une séquence ;</li> <li>• gérer la livraison des produits ; gérer une limite de séquence ;</li> <li>• clore le projet</li> </ul> </li> <li>- Établir la liste des données d'entrée et de sortie de chaque processus.</li> <li>- Identifier le but des principaux "produits management", ainsi que leur contenu clé.</li> </ul> <p><b>Maîtriser les annexes principales de PRINCE2®</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptation de PRINCE2® à l'environnement du projet.</li> <li>- Modèles de description de produit pour les "produits management" de PRINCE2®.</li> <li>- Gouvernance - Rôles et responsabilités ; Listes de contrôle.</li> <li>• Glossaire.</li> </ul>	<p>Les participants qui souhaitent passer la certification de niveau Practitioner doivent obligatoirement posséder la certification de niveau Foundation.</p>	<p><b>Révision des 7 Principes de PRINCE2®</b></p> <p><b>Révision des 7 Thèmes PRINCE2®</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître les 7 thèmes : cas d'affaire, organisation, qualité, plans, risque, changement, progression.</li> <li>- Les mettre en relation avec des situations réelles de projet</li> </ul> <p><b>7 Processus PRINCE2®</b></p> <p><b>Maîtriser les 7 processus :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• élaborer le projet ;</li> <li>• diriger le projet ;</li> <li>• initialiser le projet ;</li> <li>• contrôler une séquence ;</li> <li>• gérer la livraison des produits ; gérer une limite de séquence ;</li> <li>• clore le projet</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir la liste des données d'entrée et de sortie à mettre en œuvre, ainsi que les activités concernées des processus sur des cas particuliers de projet</li> <li>- Faire le lien entre les "produits management" et les processus test.</li> </ul> <p><b>Vision systémique et raisons profondes qui sous-tendent PRINCE2®</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'imbrication Thèmes - Processus - Techniques - Produits management.</li> <li>- Décliner la méthode dans des environnements projet variés</li> </ul>
CIBLE	CIBLE	OBJECTIFS	OBJECTIFS
Futurs chefs de projet, Maître d'œuvre, Maître d'ouvrage.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef de projet, responsable et directeur de projet.</li> <li>• Toute personne devant intervenir dans le montage et la conduite d'un projet et devant, à ce titre, définir les modalités appropriées de management du projet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquérir la certification PRINCE2® Practitioner.</li> <li>• Adapter PRINCE2® aux projets réels à manager.</li> </ul>	
OBJECTIFS	DUREE	DUREE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquérir la certification PRINCE2® Foundation.</li> <li>• Assimiler le référentiel PRINCE2®</li> <li>• Comprendre les relations entre les processus, les livrables, les rôles et les dimensions de management d'un projet.</li> </ul>	24h soit 3 jours	24 h	

Management de projets Light		Superviser et organiser les travaux sur site	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
- chefs de projets junior.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Introduction</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le processus du Projet</li> <li>- L'importance du Processus de Gestion de Projet</li> <li>- Définition du Projet</li> <li>- Définition de la Gestion de projet.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Démarrage du projet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criticité du Projet</li> <li>- Type de Projet (Complexité)</li> <li>- Énoncé du Contenu</li> <li>- Objectifs « SMART »</li> <li>- Charte du Projet</li> <li>- Sponsor ; Parties Prenantes</li> <li>- Exigences</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Planification du Projet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liste de contrôle Planification du Projet ; Réunion de Démarrage</li> <li>- Structure de Découpage du Projet (SDP / WBS)</li> <li>- Diagramme de Réseau ; Diagramme Gantt ; Gestion des Risques</li> <li>- Équipes ; Rôles dans les Équipes ; Équipes Virtuelles - Les 6 Défis</li> <li>- Six Règles pour Diriger des Équipes Virtuelles</li> <li>- Matrice d'Affectation des Responsabilités</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Exécution</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflits ; Gestion des changements du Projet</li> <li>- Résistance au changement ; Processus en 8 étapes de John P. Kotter</li> <li>- Comment influencer les autres ?</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Maîtrise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication ; Écouter ; Rapports ; Gestion des retards</li> <li>- Escalade ; Négociations de délais raisonnables ; Réunions d'Équipe.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Clôture de Phase ou de Projet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceptation formelle par le client</li> <li>- Sponsor et organisations de support</li> <li>- Fermer les contrats des fournisseurs</li> <li>- Leçons apprises</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la coordination des entreprises extérieures,</li> <li>- Conducteur de travaux,</li> <li>- Technicien ou préparateur chargé de la préparation et du suivi des travaux,</li> <li>- Chef de projet des arrêts techniques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clarifier les aspects juridiques des travaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rôle des différents intervenants.</li> <li>- Aspects techniques et juridiques des contrats, réglementation de la sous-traitance.</li> </ul> </li> <li>➤ Promouvoir la sécurité des travaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- La législation en matière de sécurité.</li> <li>- L'esprit sécurité auprès de tous les acteurs.</li> </ul> </li> <li>➤ Préparer les travaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaitre ses interlocuteurs internes.</li> <li>- Bien définir les tâches, prévenir les risques.</li> <li>- Préparer avec le client, avec le prestataire.</li> </ul> </li> <li>➤ Planifier les travaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents niveaux de planification.</li> <li>- Coordonner les entreprises extérieures.</li> <li>- PERT et GANTT.</li> </ul> </li> <li>➤ Assurer le suivi des travaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'avancement coûts et délais, les non-conformités.</li> <li>- Les modifications et leurs conséquences.</li> <li>- Les réunions de chantier efficaces, les comptes rendus.</li> </ul> </li> <li>➤ Clôturer les travaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les processus de réception (de bâtiment, d'installations).</li> <li>- Suivre les réserves, les lever, les garanties, les assurances.</li> <li>- Évaluation objective des prestations.</li> </ul> </li> </ul>
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser les outils incontournables du management de projets : cahier des charges,</li> <li>- Organigramme des tâches, budget, planning, contrôle d'avancement, tableaux de bord</li> <li>- Développer les comportements efficaces : constitution et animation d'équipe, plan de communication, conduite de réunion</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer et planifier le chantier.</li> <li>- Analyser, prioriser et réduire tous les risques.</li> <li>- Respecter réglementation, coûts et sécurité.</li> </ul>	
DUREE		DUREE	
24 h soit 3 jours		40 h soit 5 jours	

Superviser et organiser les travaux sur site		SCRUM MASTER	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la coordination des entreprises extérieures,</li> <li>- Conducteur de travaux,</li> <li>- Technicien ou préparateur chargé de la préparation et du suivi des travaux,</li> <li>- Chef de projet des arrêts techniques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clarifier les aspects juridiques des travaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rôle des différents intervenants.</li> <li>- Aspects techniques et juridiques des contrats, réglementation de la sous-traitance.</li> </ul> </li>   <li>➤ Promouvoir la sécurité des travaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- La législation en matière de sécurité.</li> <li>- L'esprit sécurité auprès de tous les acteurs.</li> </ul> </li>   <li>➤ Préparer les travaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître ses interlocuteurs internes.</li> <li>- Bien définir les tâches, prévenir les risques.</li> <li>- Préparer avec le client, avec le prestataire.</li> </ul> </li>   <li>➤ Planifier les travaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents niveaux de planification.</li> <li>- Coordonner les entreprises extérieures.</li> <li>- PERT et GANTT.</li> </ul> </li>   <li>➤ Assurer le suivi des travaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'avancement coûts et délais, les non-conformités.</li> <li>- Les modifications et leurs conséquences.</li> <li>- Les réunions de chantier efficaces, les comptes rendus.</li> </ul> </li>   <li>➤ Clôturer les travaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les processus de réception (de bâtiment, d'installations).</li> <li>- Suivre les réserves, les lever, les garanties, les assurances.</li> </ul> </li>   <li>- Évaluation objective des prestations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Futurs managers Agiles - Scrum Master.</li> <li>- Chefs de projets.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vue d'ensemble de l'agilité <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pourquoi l'agilité ? Des nouveaux besoins, les motivations, une culture, les principes, les bénéfices.</li> <li>- Le manifeste et ses principes.</li> <li>- Ses champs d'application.</li> </ul> </li>   <li>➤ Le Scrum Guide <ul style="list-style-type: none"> <li>- Théorie de Scrum : processus empirique, les piliers, les valeurs.</li> <li>- Les artefacts : incrément, Product Backlog, Sprint Backlog, Definition of done.</li> <li>- Vue globale des événements et notion de Sprint.</li> <li>- Les événements : Sprint planning, Daily Scrum, Sprint Review, Sprint Retrospective.</li> <li>- Les rôles : l'équipe Scrum, le Product Owner, le Scrum Master, l'équipe de développement.</li> </ul> </li>   <li>➤ Le Scrum Master <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ses qualités et ses compétences.</li> <li>- Ses relations avec les parties prenantes.</li> <li>- Cumul des mandats.</li> </ul> </li>   <li>➤ Les bonnes pratiques à maîtriser <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimation et vitesse.</li> <li>- Les techniques : Wall planning, Planning Poker.</li> <li>- Product Backlog (ce qu'il contient, priorisation, affinage) et User Story (les différents modèles d'écriture).</li> <li>- Le management visuel (suivi et radiateurs d'informations) : tableau Kanban, Burndown chart, Burnup chart, etc.</li> <li>- La rétrospective (son déroulement, exemples de techniques).</li> </ul> </li>   <li>➤ Rôle et comportement du Scrum Master <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etre capable de lever les obstacles (dans l'équipe, dans l'organisation).</li> <li>- Servant Leader et coaching.</li> <li>- Savoir déceler les problèmes de communication et de collaboration.</li> <li>- Cohésion et valeurs de l'équipe (les étapes de création d'une équipe, les outils favorisant le partage des valeurs).</li> </ul> </li> </ul>
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer et planifier le chantier.</li> <li>- Analyser, prioriser et réduire tous les risques.</li> <li>- Respecter réglementation, coûts et sécurité.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître les activités du Scrum Master.</li> <li>- Comprendre le framework Scrum.</li> <li>- Connaître le rôle du Scrum Master.</li> <li>- Se certifier en tant que Scrum Master.</li> <li>- Pouvoir planifier son action dans un projet agile en tant que Scrum Master</li> </ul>	
DUREE		DUREE	
40 h soit 5 jours		16 h soit 2 jours	

# *Gouvernance Info & Développement Web*

ITIL® 4 Fondamentaux		(ITIL) Implémentation du NIST basée sur COBIT® 5	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<p><b>CIBLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnes qui débutent leur parcours dans la gestion des services</li> <li>- Managers ITSM et futurs managers ITSM</li> <li>- Personnes travaillant dans d'autres domaines de l'informatique (numérique, produit, développement) avec une interface importante avec la fourniture du service</li> <li>- Titulaires de la qualification ITIL actuelle qui souhaite mettre à jour leurs connaissances</li> </ul> <p><b>OBJECTIFS</b></p> <p>Les apprenants apprendront:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une vue d'ensemble des outils et des méthodologies, des objectifs et des composants d'ITIL 4, y compris le cycle de vie du service ITIL et le système de valeur des services</li> <li>- Les concepts clés et la valeur de la gestion des services informatiques pour les fournisseurs de services informatiques et leurs clients</li> <li>- Comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider les organisations à adopter et à adapter la gestion des services</li> </ul> <p><b>DUREE</b></p> <p>3 jours</p>	<p><b>Gestion des principaux services d'ITIL 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir la valeur et sa relation avec les parties prenantes</li> <li>- Rapports de service et co-création de la valeur</li> <li>- Compréhension des offres et des produits du service</li> <li>- Résultats de l'équilibre entre la valeur, les coûts et les risques</li> <li>- Les 4 dimensions de la gestion des services <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisations et personnes</li> <li>• Information et technologie</li> <li>• Partenaires et fournisseurs</li> <li>• Flux de valeur et processus</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Les principes directeurs d'ITIL 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduction aux principes directeurs</li> <li>- Compréhension de l'application de chacun des 7 principes directeurs</li> </ul> <p><b>Pratiques de la gestion de service ITIL 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation des 3 domaines d'intervention</li> <li>- Principales pratiques ITIL 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des incidents, Gestion des problèmes</li> <li>• Contrôle du changement</li> <li>• Gestion des demandes de service</li> <li>• Gestion du niveau de service</li> <li>• Centre de services, Amélioration continue</li> </ul> </li> <li>- Vue d'ensemble d'autres pratiques d'ITIL 4</li> </ul> <p><b>Système de valeur des services (SVS) d'ITIL 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compréhension du rôle du système de valeur des services (SVS)</li> <li>- Éléments d'ITIL 4 SVS <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principes directeurs, Gouvernance</li> <li>• Chaîne de valeur des services</li> <li>• Pratiques, Amélioration continue</li> </ul> </li> <li>- Chaîne de valeur des services <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension des éléments de la chaîne de valeur des services</li> <li>• Les pratiques et leur rôle</li> </ul> </li> </ul>	<p>Personnes ayant une compréhension basique des concepts de COBIT® 5 et de la sécurité et qui sont impliquées dans un programme d'amélioration de la cyber sécurité au sein de leur Organisation.</p> <p><b>OBJECTIFS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs du référentiel de cyber sécurité (NIST CSF),</li> <li>- Le contenu du référentiel CSF et ce que cela signifie de s'y aligner,</li> <li>- Chacune des sept étapes d'implémentation de CSF,</li> <li>- Comment appliquer le évaluer les 7 étapes sur la base de COBIT® 5.</li> </ul> <p><b>DUREE</b></p> <p>16 h soit 2 jours</p>	<p><b>Introduction</b></p> <p><b>Concepts clés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revue des concepts clés de COBIT®</li> <li>- Aperçu de CSF</li> <li>- Structure et contenu de CSF</li> </ul> <p><b>Etape 1 - Priorisation et définition du périmètre</b></p> <p><b>Etape 2 - Orientation</b></p> <p><b>Etape 3 - Création du profil actuel</b></p> <p><b>Etape 4 - Conduire une évaluation du risque</b></p> <p><b>Etape 5 - Création du profil cible</b></p> <p><b>Etape 6 - Déterminer, analyser et prioriser les écarts à combler</b></p> <p><b>Etape 7 - Implémentation d'un plan d'action</b></p> <p><b>Revue du plan d'action CSF et gestion du cycle de vie CSF</b></p>

ITIL ® INTERMEDIAIRE : Responsable Technique		AUDITEURS CERTIFIES DE SYSTEMES D'INFORMATION - CISA®	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
Directeurs informatiques, Chefs d'équipe, Concepteurs, Planificateurs, consultants en informatique, Responsable d'audit informatique, Responsables de la sécurité informatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>La gestion des services historique des normes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La conformité, La gestion des risques</li> <li>- Les ACP ou initiatives internes.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Concept par phase</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stratégie : Caractéristique d'une stratégie, Différents type de clients et de services</li> <li>- Valeur d'un service : Fournisseur de services, Satisfaction client BIA, ROI, Business case</li> <li>- Conception : 5 aspects, Gestion des exigences, Contraintes de conception et SOA</li> <li>- Exploitation : Différentes balances</li> <li>- CSI : Modèle d'amélioration, Mesure des services</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Processus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectifs, Périmètre, Valeur pour le métier, Principes et concepts</li> <li>- Activités, Déclencheurs entrées / sorties, Données, CSF et KPI</li> <li>- Challenges et risques</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Stratégie des services : Gestion du portefeuille</b></li> <li>➤ <b>Conception des services</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des disponibilités, Gestion de la capacité</li> <li>- Gestion de la continuité, Gestion de la sécurité</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Conception des services</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des disponibilités, Gestion de la capacité</li> <li>- Gestion de la continuité, Gestion de la sécurité</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Transition des services</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des changements, Gestion des releases</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Conduite du changement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer une stratégie pour implémenter les processus de service management</li> <li>- Gérer le changement dans les organisations et les parties prenantes</li> <li>- Gérer la communication, Les différents types de métrique</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Organisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer une organisation Réelle de propriétaire de service et de processus.</li> <li>- Fonction Service Desk : Gestion des OP, technique, des Applis</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Technologie</b></li> </ul>	Cette formation s'adresse aux auditeurs confirmés, aux informaticiens ou intervenants en audit des systèmes d'information qui souhaitent préparer l'examen et obtenir la certification CISA® délivrée par l'ISACA	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>DOMAINE 1: PROCESSUS D'AUDIT DES SI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les standards de l'audit.</li> <li>- L'analyse des risques ainsi que le contrôle interne</li> <li>- Pratiquer l'auto-évaluation</li> <li>- Réaliser un audit du Système d'Information.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>DOMAINE 2 : GOUVERNANCE ET GESTION DES TI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gouvernance</li> <li>- La stratégie de la gouvernance</li> <li>- Le Risk management.</li> <li>- L'audit de la gouvernance.</li> <li>- Plans de continuité et de secours (SMCA)</li> <li>- Réaliser un audit du SMCA</li> </ul> </li> <li>➤ <b>DOMAINE 3 : ACQUISITION, CONCEPTION ET IMPLANTATION DES SYSTEMES D'INFORMATION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cycle de vie des systèmes et de l'infrastructure.</li> <li>- Pratique et audit d'un projet</li> <li>- Le développement</li> <li>- L'audit de la maintenance applicative et des systèmes.</li> <li>- Les différents contrôles applicatifs</li> </ul> </li> <li>➤ <b>DOMAINE 4 : EXPLOITATION, ENTRETIEN ET GESTION DES SYSTEMES D'INFORMATION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'audit de l'exploitation des SI.</li> <li>- L'audit des aspects matériels du SI.</li> <li>- L'audit des architectures SI et réseaux.</li> <li>- Domaine 5 : Protection des avoirs informatiques (25%)</li> <li>- La gestion de la sécurité : politique et gouvernance.</li> <li>- L'audit et la sécurité logique et physique.</li> <li>- L'audit de la sécurité des réseaux. L'audit des dispositifs nomades</li> </ul> </li> </ul>
OBJECTIFS	OBJECTIFS	DUREE	DUREE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquérir la connaissance nécessaire sur les sujets suivants :</li> <li>- la connaissance des principes principaux du référentiel ITIL ®</li> <li>- la connaissance détaillée d'un certain nombre de processus utiles à la gestion technique des projets</li> <li>- les problématiques de définition de stratégie, d'accompagnement du changement et de pilotage des activités</li> <li>- L'analyse, la justification et la sélection des approches, défis et problèmes,</li> <li>- facteurs critiques de succès et risques associés à l'implantation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Approfondir vos connaissances et améliorer vos compétences en audit des systèmes d'information</li> <li>- Analyser et maîtriser les différents domaines sur lesquels porte l'examen du CISA®</li> <li>- Assimiler le vocabulaire et les idées directrices de l'examen CISA®</li> <li>- S'entraîner au déroulement de l'examen et acquérir les stratégies de réponse au questionnaire</li> <li>- Se préparer au passage de la certification CISA®.</li> </ul>	24 h soit 3 jours	40 h soit 5 jours

Web Dev 24 - Les bases de la programmation		Web Dev 24 - Les bases de la programmation (Suite)
CIBLE	CONTENU	
Nouveaux utilisateurs de WebDev	<p>➤ <b>Introduction</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Philosophie et présentation de Web Dev</li> <li>- Cycle de vie d'un projet sous Web Dev</li> <li>- La charte de programmation</li> <li>- Présentation des éditeurs composant Web Dev</li> <li>- Présentation des différents protocoles de génération de site : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dynamique ; AWP</li> </ul> </li> <li>- Présentation des modes d'éditions d'une page <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zoning ; Responsive Design</li> </ul> </li> <li>- Principe des ambiances et des palettes</li> </ul> <p>➤ <b>La base de données</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation de la méthode Merise (MCD) et de l'éditeur d'analyse (MLD)</li> <li>- Définition des fichiers de données et des contraintes d'intégrité référentielle (CIF)</li> <li>- Les différents types de rubriques, les métatypes et les clés composées</li> <li>- Les informations partagées pour l'utilisation du RID</li> <li>- Génération de la base de données HFSQL monoposte</li> <li>- WDMAP et le centre de contrôle HFSQL</li> <li>- La synchronisation des données (SDD)</li> <li>- Gestion de la RGPD et solution proposée</li> </ul> <p>➤ <b>Conception des pages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'éditeur de pages et principe du WYSIWYG</li> <li>- Les ambiances et les palettes dans un projet</li> <li>- Présentation des champs existants dans Web Dev</li> <li>- Fenêtre de description des champs et des pages</li> <li>- Les styles Web Dev et CSS ; La surcharge des styles</li> <li>- Le zoning ; Les ancrages</li> <li>- Principe et conception d'un modèle de page</li> <li>- Le champ "zone répétée" fichier AJAX</li> <li>- Les pages pop - up</li> </ul> <p>➤ <b>La programmation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'éditeur de code</li> <li>- Etude du code navigateur et serveur</li> <li>- La gestion des événements et l'ordre d'exécution</li> <li>- La déclaration des variables simples et les règles de syntaxe</li> </ul>	<p>Les opérateurs de base</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les opérateurs d'extraction de chaînes</li> <li>- Les instructions conditionnelles et les boucles</li> <li>- Les fonctions de manipulation des objets (fenêtres et champs)</li> <li>- Les propriétés des objets</li> <li>- Concept et utilisation des fonctions. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fonctions locales</li> <li>- Fonctions globales</li> </ul> </li> <li>- Manipulation des dates et des heures</li> <li>- La manipulation d'une base de données (CRUD)</li> <li>- Utilisation d'AJAX en mode automatique</li> <li>- La gestion des cookies (principe et cas concret d'utilisation)</li> <li>- L'envoi de fichiers au serveur (upload)</li> <li>- La récupération de fichiers sur le serveur (download)</li> <li>- Envoi d'email par protocole SMTP</li> <li>- L'utilisation des timers pour le rafraîchissement d'informations</li> <li>- Le débogage</li> </ul> <p>➤ <b>Les requêtes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'éditeur de requêtes</li> <li>- Les requêtes simples et paramétrées</li> <li>- Les requêtes avec jointures</li> <li>- Utilisation des requêtes dans le code du projet</li> </ul> <p>➤ <b>Les éditions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation de l'éditeur d'états <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les blocs dans un état</li> <li>- Etat autoalimenté</li> </ul> </li> <li>- Impression d'un état PDF dans le navigateur sous Web Dev</li> <li>- Création d'un état sur une requête</li> </ul> <p>➤ <b>Le déploiement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Génération du package de déploiement autonome</li> </ul>
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer un site Internet ou Intranet WebDev sous Windows</li> <li>- Maintenir et faire évoluer ce site.</li> </ul>	
DUREE	24 h soit 3 jours	

<b>CISM®, Certified Information Security Manager</b>		<b>Administration des parefeu Fortinet NSE4</b>		
<b>CIBLE</b>	<b>CONTENU</b>	<b>CIBLE</b>	<b>CONTENU</b>	
<p>- Directeurs des SI,  - Auditores  - Responsables de la continuité d'activité ou de la sécurité  - Professionnel des SI</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Domaine 1: gouvernance de la sécurité de l'information</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alignement de la stratégie de sécurité de l'information sur la stratégie d'entreprise et de la direction.</li> <li>- Développement de la politique de sécurité de l'information.</li> <li>- Engagement de la haute direction et soutien à la sécurité informatique dans toute l'entreprise.</li> <li>- Définition des rôles et responsabilités dans la gouvernance de la sécurité de l'information.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Domaine 2 : Gestion des risques de l'information et conformité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement d'une approche systématique et analytique, ainsi que du processus continu de gestion des risques.</li> <li>- Identification, analyse et évaluation des risques.</li> <li>- Définition des stratégies de traitement des risques.</li> <li>- Communication de la gestion des risques</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Domaine 3 : Implémentation, gestion de programme sécurité de l'information</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'architecture en sécurité de l'information.</li> <li>- Méthodes pour définir les mesures de sécurité requises.</li> <li>- Gestion des contrats et des prérequis de sécurité de l'information.</li> <li>- Métriques et évaluation de la performance en sécurité de l'information.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Domaine 4 : Gestion des incidents de sécurité de l'information :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Composantes d'un plan de gestion des incidents de sécurité.</li> <li>- Concepts et pratiques en gestion des incidents de sécurité.</li> <li>- Méthode de classification.</li> <li>- Processus de notification et d'escalade.</li> <li>- Techniques de détection et d'analyse des incidents.</li> </ul> </li> </ul>		
<b>OBJECTIFS</b>		<b>OBJECTIFS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assimiler le vocabulaire de la certification CISM®,</li> <li>- Comprendre les pratiques de gestion des risques pour gérer le programme de sécurité de l'information d'une organisation</li> <li>- Préparer l'examen de certification CISM, Responsable Sécurité certifié ISACA</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se préparer à l'examen de certification Fortinet NSE4 (Fortigate I et II)</li> <li>- Décrire les fonctionnalités des UTM Fortigate</li> <li>- Authentifier les utilisateurs au travers des règles firewalls</li> <li>- Déployer un tunnel IPSec entre deux boîtiers Fortigate</li> <li>- Interpréter les logs, générer des rapports.</li> </ul>		
<b>DUREE</b>		<b>DUREE</b>		
24 h soit 3 jours		40 h soit 5 jours		

CISSP, sécurité des SI		Lead Implementer ISO 27001	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>- les auditeurs informatiques souhaitant obtenir la certification CISSP® ;</li> <li>- les professionnels de la sécurité informatique ou les gestionnaires de systèmes informatiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Introduction à la Sécurité du SI et du CBK de l'(ISC)<sup>2</sup></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La sécurisation des systèmes d'information.</li> <li>- La certification CISSP®.</li> <li>- L'étendue du CBK (Common Body of Knowledge).</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Programme de sensibilisation à la sécurité des opérations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les pratiques liées à la gestion de la sécurité.</li> <li>- La gestion des risques et le programme de management.</li> <li>- Les mesures préventives.</li> <li>- L'amélioration des pratiques d'embauche.</li> <li>- Les systèmes d'exploitation (OS)..</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Cryptographie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les concepts de la cryptographie.</li> <li>- Les types de cryptographie.</li> <li>- La sécurité de développement d'applications.</li> <li>- Les bases de données.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Sécurisation des télécommunications et des réseaux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les notions de base.</li> <li>- Les protocoles de sécurité.</li> <li>- Les technologies WAN.</li> <li>- La sécurisation d'un réseau Ethernet.</li> <li>- La sécurité avec un pare-feu.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Sécurisation des informations et gestions des risques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les mesures d'urgence.</li> <li>- La sécurité physique.</li> <li>- Les rôles et les responsabilités.</li> <li>- Le module DSLC.</li> <li>- Les procédures après sinistre..</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chefs de projet</li> <li>- Architectes techniques</li> <li>- Toute personne désirant maîtriser la mise en œuvre d'un système de management de la sécurité</li> <li>- de l'information</li> <li>- Toute personne responsable du maintien de la conformité aux exigences du SMSI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Introduction à la norme ISO/IEC 27001 et initialisation d'un SMSI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectifs et structure de la formation</li> <li>- Normes et cadres réglementaires</li> <li>- Système de management de la sécurité de l'information (SMSI)</li> <li>- Concepts et principes fondamentaux de la sécurité de l'information</li> <li>- Initialisation de la mise en œuvre du SMSI</li> <li>- Compréhension de l'organisme et de son contexte</li> <li>- Analyse du système existant.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Planification de la mise en œuvre d'un SMSI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leadership et approbation du projet</li> <li>- Périmètre du SMSI</li> <li>- Politiques de sécurité de l'information</li> <li>- Processus de gestion des risques</li> <li>- Structure organisationnelle de la sécurité de l'information</li> <li>- Déclaration d'applicabilité et décision de la direction de mettre en œuvre le SMSI.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Mise en œuvre du SMSI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conception des mesures de sécurité et rédaction des politiques spécifiques et des procédures</li> <li>- Mise en œuvre des mesures de sécurité</li> <li>- Définition du processus de gestion de documents</li> <li>- Plan de communication</li> <li>- Plan de formation et de sensibilisation</li> <li>- Gestion des opérations</li> <li>- Gestion des incidents.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Surveillance, amélioration continue et préparation à l'audit de certification du SMSI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surveillance, amélioration continue et préparation à l'audit de certification du SMSI</li> <li>- Audit interne</li> <li>- Revue de direction</li> <li>- Traitement des problèmes et des non conformités</li> <li>- Amélioration continue</li> <li>- Préparation à l'audit de certification</li> <li>- Processus de certification et clôture de la formation.</li> </ul> </li> </ul>
<b>OBJECTIFS</b>		<b>OBJECTIFS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître les différents domaines du CBK défini par l'(ISC)<sup>2</sup> ;</li> <li>- obtenir les connaissances fondamentales concernant la sécurité des systèmes d'information et la gestion des risques ;</li> <li>- être bien préparé pour le passage l'examen officiel CISSP®</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Être capable de maîtriser les concepts, les approches, les méthodes et les techniques nécessaires pour la mise en œuvre et le management efficace d'un SMSI;</li> <li>- Pouvoir comprendre la corrélation entre ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002 ainsi qu'avec d'autres normes et cadres réglementaires</li> <li>- Pouvoir comprendre le fonctionnement d'un système de management de la sécurité de l'information conformément à la norme ISO/IEC 27001, ainsi que ses principaux processus.</li> <li>- Savoir interpréter les exigences d'ISO/IEC 27001 dans un contexte spécifique d'un organisme</li> <li>- etc</li> </ul>	
<b>DUREE</b>	40 h soit 5 jours	<b>DUREE</b>	40 h soit 5 jours

# *Commercial – Vente*

Techniques de Vente		Gestion du portefeuille clients et des grands comptes	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentant commercial</li> <li>• Ingénieur commercial</li> <li>• Technico-commercial</li> </ul>	<p><b>Module introductif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les habiletés du vendeur : se connaître pour mieux vendre</li> <li>- Les deux approches de la vente</li> </ul> <p><b>Les préalables à la vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le vendeur dans son environnement</li> <li>- Connaissance de votre secteur d'activité au Cameroun</li> </ul> <p>- Rappel des objectifs commerciaux de votre entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De quoi avez-vous besoin pour être efficace sur le terrain?</li> </ul> <p><b>Préparation de la vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les tâches à exécuter en tant que vendeur (atelier)</li> <li>- Connaissance de mon entreprise</li> <li>- La connaissance du marché et de la concurrence</li> <li>- La connaissance du produit</li> <li>- La connaissance du client</li> </ul> <p><b>Prospection téléphonique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De la préparation à la prospection téléphonique, assurer une organisation efficace</li> <li>- La prise de contact avec le prospect ou un client</li> <li>- De la fiche technique à l'argumentaire : savoir présenter son offre</li> <li>- La conclusion d'un appel</li> </ul> <p><b>Conduite d'un entretien de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Processus de vente versus processus d'achat</li> <li>- Les étapes de l'entretien de vente (5 étapes)</li> <li>- Traitement des objections</li> </ul> <p><b>Piloter sa vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ETAPE 1: activation / mise en œuvre</li> <li>- ETAPE 2 : administration</li> <li>- ETAPE 3 : évaluation et fidélisation du client</li> </ul> <p><b>Faire le reporting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les indicateurs à suivre et ratios d'activité.</li> <li>- Organiser le pilotage de l'action autour du tableau de bord.</li> <li>- Communiquer autour du tableau de bord et partager l'information pour progresser.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Key Account Manager, Responsable Grands Comptes.</li> <li>• Directeur Grands Comptes ou Comptes Stratégiques.</li> </ul>	<p><b>12 étapes pour optimiser la gestion de son portefeuille clients :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etape 1 : préparer les outils d'organisation commerciale</li> <li>- Etape 2 : mesurer le temps disponible pour l'action</li> <li>- Etape 3 : se fixer un objectif de nombre de visites prospects</li> <li>- Etape 4 : segmenter le portefeuille (critère 1)</li> <li>- Etape 5 : qualifier le portefeuille (critère 2)</li> <li>- Etape 6 : répartir les clients en comptes</li> <li>- Etape 7 : réaliser une typologie client</li> <li>- Etape 8 : établir le scoring de la typologie (critère 3)</li> <li>- Etape 9 : établir la grille de scoring multicritères</li> <li>- Etape 10 : répartir les visites clients</li> <li>- Etape 11 : établir le Plan d'Action Commerciale clients et prospects</li> <li>- Etape 12 : préparer la prise de rendez-vous par rapport aux visites planifiées</li> </ul> <p><b>Gestion des Grands Comptes</b></p> <p><b>Être business partner avec son Grand Compte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Combiner une parfaite connaissance de son propre marché et de celui de son client.</li> <li>- Organiser sa veille pour rester à l'affût et détecter des opportunités.</li> <li>- Apporter de la valeur à son client sur son marché.</li> </ul> <p><b>Être entrepreneur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construire une vision partagée du business commun.</li> <li>- Traduire la vision en actions : l'Account Business Plan.</li> <li>- Décliner l'Account Business Plan en plan d'actions.</li> <li>- Définir les indicateurs de performance.</li> </ul> <p><b>Être networker</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser un diagnostic pertinent du réseau chez le client.</li> <li>- Repérer les acteurs stratégiques : sponsor, coach, homme de l'ombre.</li> <li>- Élargir sa connaissance du réseau relationnel : la posture de networker.</li> <li>- Développer des contacts à haut niveau</li> </ul> <p><b>Être leader chez son client et en interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motiver et mobiliser les acteurs internes.</li> <li>- Négocier les ressources utiles.</li> <li>- Communiquer au quotidien et dans les moments à enjeu.</li> <li>- Piloter l'avancement de l'ABP</li> </ul>
OBJECTIFS	DUREE	OBJECTIFS	DUREE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaitre les territoires de vente et estimer le potentiel de distribution et de consommation de chaque territoire</li> <li>• Fixer les objectifs qualitatifs et quantitatifs de vente</li> <li>• Mieux préparer et organiser les tournées de vente</li> <li>• Identifier les besoins des clients à visiter</li> <li>• Structurer les présentations de vente</li> <li>• Négocier et clôturer les ventes</li> <li>• Faire les rapports de visite de vente</li> <li>• Évaluer les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés</li> </ul>	24 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmenter son efficacité commerciale par une gestion optimale du portefeuille clients</li> <li>• Rationaliser l'effort commercial à fournir par client</li> <li>• Gérer son portefeuille clients avec le maximum d'efficacité et de rentabilité</li> <li>• Répartir de manière optimum son action commerciale entre clients et prospects.</li> <li>• Maîtriser et utiliser les méthodes simples pour analyser et piloter son action commerciale.</li> <li>• Développer et pérenniser les grands comptes.</li> <li>• Piloter la stratégie pour ses grands comptes.</li> <li>• Établir des relations clés au meilleur niveau.</li> </ul>	24 h

ADV : développez la satisfaction de vos clients		Les réflexes d'un bon vendeur	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Améliorer la qualité de service dans la vente et fidéliser les clients.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Communiquer pour mieux satisfaire</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les objectifs des autres services.</li> <li>- Communiquer autrement en interne pour augmenter la satisfaction client.</li> <li>- Identifier sa valeur ajoutée dans la satisfaction client.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Optimiser son temps au service du client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifier ses tâches pour être encore plus performant.</li> <li>- Arbitrer et hiérarchiser ses priorités.</li> <li>- Savoir dire NON lorsque c'est nécessaire.</li> <li>- Utiliser des outils performants pour gérer son temps au quotidien.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Conseiller les clients et vendre par téléphone</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnaliser le contact.</li> <li>- Questionner pour détecter les attentes implicites et explicites du client.</li> <li>- Convaincre en adaptant ses arguments aux motivations du client.</li> <li>- Se préparer à traiter les objections.</li> <li>- Conclure positivement pour engager le client.</li> <li>- Prévenir les litiges.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Optimiser sa communication écrite avec les clients</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soigner l'objet pour accrocher le client.</li> <li>- Structurer son message.</li> <li>- Faciliter la compréhension par l'utilisation de règles simples.</li> <li>- Adopter un style concis et clair pour engager à l'action.</li> </ul> </li> </ul>	Acquérir les pratiques gagnantes pour conquérir durablement les prospects	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>CERNER les attentes clients dans sa démarche commerciale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'adapter aux nouveaux comportements d'achat des clients B to B.</li> <li>- Intégrer les différentes étapes du processus de vente.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>CIBLER son client ou prospect pour mener un rendez-vous commercial utile</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fixer son objectif : ambitieux et réaliste.</li> <li>- Collecter les informations en amont : Web, réseaux sociaux.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>CONTACTER pour enclencher le dialogue</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Donner envie par une prise de contact positive et motivante.</li> <li>- Susciter l'intérêt par une accroche vendeuse.</li> <li>- Créer l'interaction avec le client.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>CONNAÎTRE les besoins du client pour adapter son offre</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tout découvrir de la situation, des besoins du client.</li> <li>- Déterminer les motivations réelles.</li> <li>- Questionner le client : techniques et bonnes pratiques.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>CONVAINCRE des bénéfices de l'offre pour persuader d'acheter</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construire et présenter des arguments percutants.</li> <li>- Valoriser son prix.</li> <li>- Répondre en souplesse aux objections du client.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>CONCLURE la vente pour emporter la commande</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saisir le bon moment pour conclure : les "feux verts" de la conclusion.</li> <li>- Engager le client à l'achat.</li> <li>- Verrouiller la suite à donner et les engagements mutuels.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>CONSOLIDER la relation pour mieux fidéliser le client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer le suivi après la vente.</li> <li>- Rester dans le paysage du client pour fidéliser et revendre.</li> </ul> </li> </ul>
<b>CIBLE</b>		<b>CIBLE</b>	
Assistante commerciale et collaborateur des services ADV et Clients. Correspondant clientèle, impliqué dans le circuit de vente.		Tout commercial en prise de fonction ou souhaitant acquérir les techniques de vente.  Toute personne souhaitant s'orienter vers un métier commercial.  Vendeur en fonction souhaitant s'améliorer sur les "fondamentaux" des techniques de vente et des attitudes commerciales.  Personnes en reconversion professionnelle, entrepreneurs ayant à vendre dans le cadre de leur activité.	
<b>OBJECTIFS</b>		<b>OBJECTIFS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Optimiser son temps à l'interface des différents services</li> <li>● Détecter et saisir toutes les opportunités de vente</li> <li>● Fidéliser les clients par la qualité des services rendus</li> <li>● Maîtriser les situations délicates de l'ADV.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● S'adapter aux nouvelles attentes des clients B to B.</li> <li>● Acquérir les techniques et outils de la vente.</li> <li>● Maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente.</li> </ul>	
<b>DUREE</b>	14 h	<b>DUREE</b>	14 h

Négociation commerciale		Prospecter avec les réseaux sociaux	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les outils permettant de vendre à son prix et défendre ses marges.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Anticipez pour mieux négocier !</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vendre avant de négocier.</li> <li>- Identifier l'impact d'un effort sur les conditions de vente sur sa rentabilité.</li> <li>- Mesurer les enjeux de la négociation : pour soi, pour le négociateur.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Osez afficher la valeur de votre offre !</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fixer des objectifs ambitieux.</li> <li>- Déterminer ses marges de manœuvre.</li> <li>- Préparer ses arguments.</li> <li>- Affiner sa tactique : la matrice des objectifs.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Résistez à l'objection prix !</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oser mettre la barre haute.</li> <li>- Valoriser son prix sans le justifier.</li> <li>- Résister aux demandes de concession.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Obtenez des contreparties !</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier des contreparties à forte valeur ajoutée pour son entreprise.</li> <li>- Donner envie au négociateur d'échanger : sortir de la négociation sur les positions.</li> <li>- Obtenir l'engagement sur la contrepartie.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Obtenez des contreparties !</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier des contreparties à forte valeur ajoutée pour son entreprise.</li> <li>- Donner envie au négociateur d'échanger : sortir de la négociation sur les positions.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Limitez vos concessions !</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dire non à certaines concessions.</li> <li>- Orienter les demandes de votre client vers des concessions : moins coûteuses ; non récurrentes.</li> <li>- Montrer qu'il n'y a plus rien à négocier.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Engagez-vous vers la conclusion !</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Éviter la négociation "salami".</li> <li>- Verrouiller la négociation avec une méthode en deux étapes.</li> <li>- Rester serein face aux tentatives de déstabilisation.</li> </ul> </li> </ul>	Cette formation très opérationnelle fait le focus sur les réseaux sociaux au service de la prospection et vous outille pour mettre en œuvre immédiatement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Définir des objectifs de réseautage en accord avec sa stratégie de prospection commerciale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Action : Diagnostiquez vos besoins et identifiez le ou les réseaux à privilégier.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Repérer les points clés d'un profil attractif et différenciant</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Action : Construisez ou optimisez votre profil sur votre réseau cible.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Utiliser l'approche directe pour entrer en contact avec ses prospects cibles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Action : Entrez en contact directement ou via une recommandation.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Utiliser l'approche indirecte pour se faire repérer par ses prospects cibles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Action : Publiez sur les réseaux pour développer votre notoriété et votre expertise.</li> </ul> </li> </ul>
COMMERCIAL, technico-commercial, ingénieur d'affaires rompus à la pratique des techniques de vente et devant négocier ses conditions. Entreprise qui souhaite offrir à ses commerciaux des techniques de négociation pour augmenter la rentabilité de ses ventes.	Commercial, ingénieur commercial, manager commercial. Toute personne qui voudrait utiliser les réseaux sociaux pour booster sa prospection.	OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Adapter sa stratégie de prospection commerciale aux réseaux sociaux.</li> <li>● Cultiver son personal branding commercial.</li> <li>● Communiquer avec ses prospects de manière claire et efficace.</li> </ul>
14 h	21 h	DUREE	

Créer un climat de confiance avec ses clients		Construire et déployer sa stratégie commerciale	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les outils qui permettront d'adopter l'attitude juste pour soi et le client	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jouer sur toutes les dimensions de la relation <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clarifier ses représentations personnelles du client.</li> <li>- Mieux se connaître pour mieux comprendre le client.</li> <li>- Dépasser ses limites personnelles.</li> </ul> </li> <li>➤ Être acteur de la relation <ul style="list-style-type: none"> <li>- Être conscient de son rôle.</li> <li>- Choisir clairement son attitude.</li> <li>- Éviter les erreurs fatales.</li> </ul> </li> <li>➤ Comprendre le client et se faire comprendre de lui <ul style="list-style-type: none"> <li>- Écouter, entendre et ressentir les besoins du client.</li> <li>- Comprendre le raisonnement du client.</li> <li>- Parler en toute sincérité et transparence.</li> </ul> </li> <li>➤ Développer son impact personnel auprès du client <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir confiance en soi.</li> <li>- S'impliquer avec un réel plaisir.</li> <li>- Utiliser les émotions présentes dans la relation.</li> </ul> </li> <li>➤ Valoriser son client <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnaliser le contact.</li> <li>- Donner une bonne image de lui-même au client.</li> <li>- Accueillir totalement les clients, même les exigeants.</li> </ul> </li> <li>➤ Co-produire avec le client une interaction efficace <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter la personne et ses besoins.</li> <li>- Impliquer le client dans le choix des solutions.</li> <li>- Clarifier et fiabiliser les engagements.</li> </ul> </li> <li>➤ Développer la proximité avec le client <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accéder aux ressentis du client.</li> <li>- Identifier ce qui peut le freiner : ses craintes.</li> <li>- Surprendre agréablement ses clients.</li> </ul> </li> </ul>	Acquérir les outils permettant d'optimiser vos ressources humaines et financières pour atteindre vos objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Définir les priorités de l'action commerciale en regard de la stratégie <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traduire les objectifs stratégiques en objectifs commerciaux.</li> <li>- Définir sa zone de responsabilité.</li> <li>- Définir sa stratégie d'objectifs.</li> <li>- Évaluer les ressources nécessaires tant humaines que financières.</li> </ul> </li> <li>➤ Analyser son marché et adapter le plan d'actions commerciales <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le portefeuille client ;</li> <li>• le portefeuille produit ;</li> <li>• les couples clients/ produits ;</li> <li>• construire la matrice SWOT de son périmètre de vente.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Décider des actions et construire son business plan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir ses choix en fonction de son analyse.</li> <li>- Traduire ses décisions en objectifs de vente : le business plan du territoire.</li> <li>- Les actions pour atteindre les objectifs : distribution des produits, promotion et efficacité.</li> </ul> </li> <li>➤ Déployer le plan d'actions commerciales <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaliser et communiquer le plan d'actions commerciales.</li> <li>- Des objectifs collectifs aux objectifs et plans d'actions individuels.</li> <li>- Planifier les actions : clients, marketing opérationnel, management.</li> <li>- Établir son tableau de bord pour piloter et suivre les actions commerciales.</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE	Tout professionnel engagé dans la relation, le service ou l'accueil du client qui souhaite faire mieux pour ses clients et pour lui-même.	CIBLE	Directeur et responsable commercial, directeur commercial régional, directeur des ventes, chef de marché, chef d'agence.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Créer des relations de confiance avec les clients en prenant mieux en compte leurs besoins et les siens</li> <li>● Fidéliser pour longtemps les clients</li> <li>● Satisfaire les clients même les plus difficiles</li> <li>● Trouver comment faire mieux pour les clients</li> </ul>	OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identifier les priorités de l'action commerciale en regard de la stratégie.</li> <li>● Analyser le portefeuille client et la performance commerciale.</li> <li>● Élaborer le plan d'actions commerciales par cible.</li> <li>● Faire adhérer la force de vente au plan d'actions commerciales.</li> </ul>
DUREE	14 h	DUREE	14 h

Le coaching efficace des commerciaux		Manager commercial : animez et motivez vos équipes	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
<p>Acquérir les outils permettant de mesurer la performance commerciale de chaque vendeur et de faire progresser chacun d'eux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diagnostiquer la performance de chaque membre de son équipe <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construire ses outils de mesure qualitatifs : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la grille de compétences.</li> </ul> </li> <li>- Mettre en exergue les résultats factuels.</li> <li>- Déetecter les facteurs clés de succès et les dysfonctionnements.</li> <li>- Cerner les compétences clés associées à la performance.</li> <li>- Faire de l'accompagnement terrain un véritable outil de mesure de la compétence.</li> </ul> </li> <li>➤ Construire la relation de coaching avec son vendeur <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chercher à comprendre en pratiquant un questionnement utile et productif.</li> <li>- Écouter et analyser les réelles sources de décalage : <ul style="list-style-type: none"> <li>• compétence ou motivation ?</li> <li>- Adapter son coaching au degré d'autonomie du vendeur.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Mettre en œuvre un Plan de progrès <ul style="list-style-type: none"> <li>- Négocier un Plan de Progrès avec son vendeur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'accorder sur les objectifs, rester souple sur les moyens.</li> </ul> </li> <li>- Sélectionner les actions de coaching commercial adaptées : <ul style="list-style-type: none"> <li>• mettre en place un binôme, une action de formation : check-list et conseils ;</li> <li>• utiliser la force de l'émulation collective pour entraîner ses vendeurs ;</li> <li>• animer un jeu de rôle : la méthode séquentielle.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Accompagner son vendeur sur le parcours de l'autonomie <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser le suivi : les points d'étape.</li> <li>- Accompagner sur le terrain pour mesurer le chemin parcouru.</li> <li>- Réaliser des feed-back efficaces : <ul style="list-style-type: none"> <li>• "faire dire" plutôt que "dire".</li> </ul> </li> <li>- Face au vendeur qui ne progresse pas : erreurs à éviter, réponses clés.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Acquérir les outils permettant de stimuler l'engagement des commerciaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Appréhender votre profil de manager commercial <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnostiquer ses compétences : points forts ? Points de progrès ?</li> <li>- Identifier son style de management : comment suis-je perçu ?</li> <li>- Éviter les pièges de son style.</li> </ul> </li> <li>➤ Adapter son management au profil des commerciaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les objectifs commerciaux pour identifier les compétences à développer.</li> <li>- Identifier le profil de chaque vendeur.</li> <li>- Adapter son style de management à chacun.</li> <li>- Réaliser un diagnostic des forces et faiblesses de son équipe commerciale</li> </ul> </li> <li>➤ Motiver individuellement ses commerciaux au quotidien <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment agir pour motiver ?</li> <li>- Comment encourager sans "en faire trop" ?</li> <li>- Comment faire accepter des objectifs ambitieux ?</li> <li>- Mettre en place des inventives motivantes.</li> </ul> </li> <li>➤ Utiliser les réunions commerciales pour motiver collectivement son équipe <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendre chaque réunion utile.</li> <li>- Faire participer, adhérer et s'engager.</li> </ul> </li> <li>➤ Préserver la motivation des vendeurs dans toutes les situations <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire face aux résultats insuffisants.</li> <li>- Affirmer mon autorité sans "casser" le relationnel.</li> <li>- Résoudre les conflits.</li> <li>- Faire accepter les décisions impopulaires.</li> </ul> </li> </ul>
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les principes de base du coaching.</li> <li>• Identifier les progrès individuels et collectifs à obtenir.</li> <li>• Débriefer un entretien commercial, des résultats.</li> <li>• Sélectionner et mettre en place l'action de coaching la plus efficace.</li> <li>• Engager et donner l'envie de progresser.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer son efficacité de manager commercial au quotidien et sur les actes clés.</li> <li>• Développer la motivation et la compétence de chacun de ses commerciaux pour booster ses ventes.</li> <li>• Créer et renforcer l'esprit d'équipe.</li> <li>• Concevoir et animer des réunions motivantes.</li> <li>• Traiter les cas difficiles en management.</li> </ul>	
DUREE	14 h	DUREE	14 h

Gestion de la Relation Client	
CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsables marketing, commerciaux, informatique</li> <li>- Chef de projet "relation client".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Gestion de la relation client ou comment placer le client au cœur du système.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Considérer le client comme un véritable « actif » de l'entreprise</li> <li>- Développer une vision client transversale à tous les services</li> <li>- Élaborer une stratégie orientée client</li> <li>- Analyser et améliorer les processus client (logigramme et blue print)</li> <li>- Développer et partager la connaissance sur les clients</li> <li>- Techniques élémentaires : datamining, RFM, baromètres'</li> <li>- Identifier et renforcer tous les points de « contact client » de l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Savoir comment intégrer la technologie dans la gestion de la relation client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'importance des Bases de Données</li> <li>- Développer une stratégie multicanal entrante et sortante : téléphone, email, courrier, fax ?</li> <li>- Construire son datawarehouse</li> <li>- Utiliser le datamining et les techniques statistiques adaptées</li> <li>- Profiler ses clients sans oublier de les respecter : intégrer le « permission marketing »</li> <li>- Les outils permettant de développer le « self-care</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Réussir son projet de Gestion de la Relation Client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrer la transversalité du client dans l'entreprise</li> <li>- Faire le bilan des ressources et compétences nécessaires</li> <li>- Internaliser ou externaliser : intérêt et limites</li> <li>- Constituer une équipe projet adéquate impliquant les différents acteurs et dirigeants</li> <li>- Faire appel à des prestataires extérieurs : panorama et intérêt</li> <li>- Intégrer la GRC dans les profils et définitions de poste des « personnels en contact »</li> <li>- Informer et former en permanence ses collaborateurs</li> <li>- Recruter (si besoin)</li> <li>- L'importance de la dimension humaine dans les relations</li> <li>- Gérer les réclamations et les situations difficiles</li> </ul> </li> </ul>
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les enjeux de la Gestion de la Relation Client (Customer Relationship Management)</li> <li>- Maîtriser les concepts de base</li> <li>- Maîtriser les techniques opérationnelles</li> <li>- Formaliser les modes opératoires et les processus clients.</li> </ul>
DUREE	16 h soit 2 jours

# *Bureautique*

Word 2007 / 2013 / 2016		PowerPoint 2007 / 2013 / 2016	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
<p>Ce cours vous apprendra à créer des documents évolués à l'aide des fonctions avancées de Word. Il vous permettra également de maîtriser les fonctions de gestion de longs documents et l'intégration de données.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mise en page avancée, modèles, styles</li> <li>➤ Insertions automatiques et outils de correction</li> <li>➤ Tableaux et objets externes</li> <li>➤ Concevoir des documents longs et structurés</li> <li>➤ Mode plan et table des matières</li> <li>➤ Conception de formulaires</li> <li>➤ Publipostage et étiquettes</li> <li>➤ Révision et partage de documents</li> </ul>	<p>Vous apprenez dans ce cours à maîtriser les fonctions avancées de PowerPoint. Vous verrez comment définir une ligne graphique, comment élaborer des présentations interactives et comment concevoir des diaporamas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Personnaliser son environnement et améliorer sa productivité</li> <li>➤ Maîtriser les masques de diapositive</li> <li>➤ Personnaliser sa présentation</li> <li>➤ Gestion avancée des objets graphiques (Smart Art et formes)</li> <li>➤ Gestion avancée des images</li> <li>➤ Gestion des objets multimédias : audio, vidéos, images animées (GIF)</li> <li>➤ Améliorer le dynamisme de la présentation</li> <li>➤ Diffuser sa présentation</li> </ul>
<p><b>CIBLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisateurs de Word</li> </ul>		<p><b>CIBLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepteurs de présentations élaborées.</li> </ul>	
<p><b>OBJECTIFS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les modèles, styles et tableaux dans Word pour enrichir le contenu et la présentation, Automatiser des insertions et corrections de texte pour améliorer la productivité, Enrichir et structurer des documents longs (notes, renvois, numérotation des titres, table des matières)</li> <li>• Créer des formulaires pour simplifier la saisie</li> </ul>		<p><b>OBJECTIFS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les différents masques pour personnaliser sa présentation</li> <li>• Appliquer des effets et styles aux objets d'une présentation, Créer des diagrammes avancés avec Smart Art , Insérer des éléments multimédias dans la présentation</li> <li>• Créer des effets d'animation pour dynamiser la présentation</li> </ul>	
<p><b>DUREE</b></p> <p>14 h</p>		<p><b>DUREE</b></p> <p>14 h</p>	

Excel, Niveau Intermédiaire		Excel, Niveau Avancé	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer rapidement des calculs complexes sur EXCEL</li> <li>Gérer et analyser aisément une grande quantité de données</li> <li>Automatiser les différentes feuilles de calcul/donnée dans l'optique de mieux gérer le temps et d'être plus performant</li> </ul>	<p><b>Conception et présentation d'un tableau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choix de la police, les alignements de texte, orientation des textes</li> <li>fusion, Renvoi à la ligne auto, renvoi manuel,</li> <li>Optimisation de la hauteur des lignes et de la largeur des colonnes, choix des couleurs des cellules</li> <li>Format des données (unités, heures, date courte).</li> </ul> <p><b>Gestion des onglets et des classeurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Insertion, couleur et suppression d'onglet,</li> <li>Renommer, déplacer, masquer, afficher et cloigner un onglet,</li> <li>Clonner le classeur, réorganiser les classeurs, mode d'affichage</li> </ul> <p><b>Gestion des données</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Paramétrage des données valides dans une cellule : types de données, Liste des données, intervalle accepté,</li> <li>Tri simple, tri avancé, filtre simple, filtre avancé, suppression de doublon</li> <li>Mise en forme conditionnelle des données</li> </ul> <p><b>Formules et fonctions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les formules de la somme automatique (Somme, moyenne, NB, min, Max)</li> <li>Les types de références et leurs emplois (relative, mixte, absolue)</li> <li>Autres bibliothèques de formules : Logique, Date Heure, texte, recherche et référence</li> </ul> <p><b>Graphiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Création des graphiques simples à partir des données adjacentes (histogramme, sectoriel, courbe)</li> <li>Création des graphiques simples à partir des données non adjacentes (histogramme, sectoriel, courbe)</li> <li>Mise en forme des graphiques</li> </ul> <p><b>Impression</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le mode normal, le mode « mise en page » et le mode « saut de page »</li> <li>Définir l'en-tête et le pied de page. Insérer les numéros de pages,</li> <li>Insérer une image en filigrane,</li> <li>Définir une zone d'impression, annuler cette zone.</li> <li>Définir les lignes et les colonnes à répéter sur chaque page d'impression,</li> <li>Imprimer en PDF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer rapidement des calculs complexes sur EXCEL</li> <li>Gérer et analyser aisément une grande quantité de données</li> <li>Automatiser les différentes feuilles de calcul/donnée dans l'optique de mieux gérer le temps et d'être plus performant</li> </ul>	<p><b>Les fonctions d'Excel imbriquées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les fonctions texte : gauche, droite, stxt, concatener, supprespace.</li> <li>Les fonctions de dates : aujourd'hui, jour, mois, année, date,</li> <li>Les fonctions statistiques : nb, nbval, nb.si, nb.si.ens.</li> <li>Les fonctions mathématiques : somme.si, somme.si.ens.</li> <li>Les fonctions de référence : RechercheV, rechercheH, index, Equiv, adresse</li> <li>Les fonctions financières : Intper, Princper, etc</li> <li>Les fonctions logiques imbriquées : Si, et, ou, si imbriqués, Sierreur.</li> </ul> <p><b>Travailler avec des listes de données</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validations et listes déroulantes, Convertir,</li> <li><b>Le tableau croisé dynamique</b>, Le créer / le modifier, Afficher les données en %, Grouper par dates (mois, trimestre, années), les chronogrammes, les segments, Grouper par tranche, Eléments calculés / Champs calculés</li> </ul> <p><b>Audits, scenarios et solveur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre et simplifier les formules complexes.</li> <li>Les audits et la vérification des formules.</li> <li>Le gestionnaire de scenarios ; La valeur cible.</li> <li>Le complément solveur.</li> </ul> <p><b>Les formulaires sous Excel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les différents contrôles de formulaire.</li> <li>Listes déroulantes, cases à cocher, boutons d'options, boutons de commande.</li> </ul> <p><b>Les macros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les formulaires sous Excel Les différents contrôles de formulaire. Listes déroulantes, cases à cocher, boutons d'options, boutons de commande.</li> </ul> <p><b>Construire et mettre en forme un graphique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rappel rapide sur les bases.</li> <li>Ajuster, compléter les données sources pour faciliter l'analyse.</li> <li>Adapter l'échelle des axes et l'ordre de traçage des séries.</li> <li>Modifier la légende, les titres. Insérer du texte libre, des images. Ignorer ou interroger les données manquantes.</li> <li>Choisir et afficher une courbe de tendance.</li> <li>Automatiser la mise à jour d'un graphique en l'associant à une plage de données dynamique.</li> </ul>
CIBLE	CIBLE	OBJECTIFS	OBJECTIFS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Toute personne souhaitant exploiter les fonctionnalités d'Excel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toute personne ayant au moins le niveau intermédiaire en EXCEL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les fonctions de recherche,</li> <li>les fonctions base de données,</li> <li>la fonction Si et les formules imbriquées,</li> <li>la création des tableaux croisés dynamiques avancées,</li> <li>la personnalisation de l'environnement Excel,</li> <li>La conception des macros.</li> <li>la méthode de conception et de réussite d'un graphique.</li> <li>La construction des graphiques élaborés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validations et listes déroulantes, Convertir,</li> <li><b>Le tableau croisé dynamique</b>, Le créer / le modifier, Afficher les données en %, Grouper par dates (mois, trimestre, années), les chronogrammes, les segments, Grouper par tranche, Eléments calculés / Champs calculés</li> </ul>
OBJECTIFS	OBJECTIFS	DUREE	DUREE
24 h		24 h	

POWER BI		VBA Pour EXCEL	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôleur de gestion,</li> <li>- Chef de projet BI,</li> <li>- Data scientist, analyste,</li> <li>- Data Quality</li> <li>- Toute personne devant analyser des données multiples et hétérogènes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Introduction.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation des outils Power BI.</li> <li>- Les différents cas d'usage : rapport, datavisualisation, analyse exploratoire, etc.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Se connecter aux données</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrer des données depuis un fichier "plat" (txt, csv, xls, ...), un dossier, une base de données (Access, SQL Server, Oracle, SAP, ...), un site Web.</li> <li>- Définir les propriétés de connexion</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Transformer les données</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nettoyer et transformer les données avec l'éditeur de requêtes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supprimer les lignes ou les colonnes inutiles ;</li> <li>• Supprimer les doublons, les valeurs Null, les erreurs, les espaces ;</li> <li>• Fractionner ou concaténer des colonnes ;</li> <li>• Ajouter des colonnes calculées ;</li> <li>• Transposer, décroiser un tableau.</li> </ul> </li> <li>- Effectuer des requêtes multi-tables : fusion ou ajout de données.</li> <li>- S'initier au langage M et modifier le code dans l'éditeur avancé,</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Bâtir le modèle de données</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construire le modèle relationnel : relations et hiérarchies.</li> <li>- Exploiter les fonctions DAX : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer de nouvelles mesures, des colonnes calculées, des fonctions de table ;</li> <li>• Calculer des indicateurs (KPI) ;</li> <li>• Définir des analyses temporelles.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ <b>Construire un rapport visuel et interactif</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajouter des éléments visuels : jauge, graphiques en barres, secteurs, courbes, visualisations spatiales, etc.</li> <li>- Ajouter des filtres et des interactions entre les visuels.</li> <li>- Faire ressortir les chiffres clés grâce au format conditionnel.</li> <li>- Utiliser la disposition pour smartphone.</li> <li>- Actualiser et partager le tableau de bord avec Power BI.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisateur MS EXCEL ayant le niveau Intermédiaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Enregistrer, modifier et exécuter une macro.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser l'enregistreur de macros.</li> <li>- Modifier une macro enregistrée.</li> <li>- Affecter une macro à un bouton, à un objet.</li> <li>- Crée une macro accessible depuis tous les classeurs.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Programmer avec Excel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Écrire directement une macro dans l'éditeur Visual Basic.</li> <li>- Intégrer la notion d'objets, méthodes et propriétés.</li> <li>- Déclarer et utiliser des variables pour optimiser le code.</li> <li>- Gérer le curseur : position, déplacement, sélection dynamique.</li> <li>- Manipuler les feuilles, les classeurs par macro.</li> <li>- Transférer les données d'une feuille dans une autre.</li> <li>- Crée des macros interactives : Inputbox, MsgBox.</li> <li>- Effectuer des tests : If... Then... Else, Select Case.</li> <li>- Mettre en place des boucles pour les traitements répétitifs : Do While... Loop, For... Next, For... Each.</li> <li>- Traiter les erreurs : On Error.</li> <li>- Figer l'écran, désactiver les messages d'alerte d'Excel.</li> <li>- Déclencher automatiquement des macros à l'ouverture d'un classeur, à sa fermeture.</li> <li>- Définir des macros événementielles simples.</li> <li>- Crée des fonctions personnalisées</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Gérer une base de données par macro</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser la base de données pour la programmer.</li> <li>- Macros d'extraction : utiliser les filtres avancés pour interroger et extraire sur critères multiples.</li> <li>- Macros de consolidation : consolider des données issues de plusieurs classeurs.</li> <li>- Crée un formulaire personnalisé (UserForm) avec zones de saisie, listes déroulantes, boutons d'option, cases à cocher.</li> <li>- Contrôler les données par macro et les transférer dans la feuille de calcul</li> </ul> </li> </ul>
<b>OBJECTIFS</b>		<b>OBJECTIFS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se connecter à des sources de données multiples et hétérogènes</li> <li>- Transformer et modéliser les données pour en faciliter l'analyse.</li> <li>- Construire un tableau de bord visuel et interactif.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Automatiser les traitements répétitifs dans Excel et fiabiliser leur exécution.</li> <li>- Maîtriser les bases de la programmation en VBA.</li> <li>- Enregistrer, modifier et écrire des macros VBA.</li> </ul>	
<b>DUREE</b>		<b>DUREE</b>	
24 h soit 3 jours		24 h soit 3 jours	

# *Compétences Clés*

Mieux communiquer en milieu professionnel		Les bases de la prise de parole en public	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Développer ses compétences relationnelles dans sa communication tant verticale qu'horizontale en milieu professionnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Communiquer de façon constructive avec sa hiérarchie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clarifier les attentes, moyens et contraintes pour économiser son énergie.</li> <li>- Savoir demander de l'aide et des feed-back.</li> <li>- Faciliter les prises de décision.</li> <li>- Présenter de façon efficace projets et plans d'actions à une équipe dirigeante.</li> <li>- Développer son sens de la répartie.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Communiquer avec un groupe de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les rôles et les motivations de chacun.</li> <li>- S'assurer de l'écoute et de la compréhension.</li> <li>- Être un participant actif.</li> <li>- S'affirmer sans s'imposer.</li> <li>- Veiller à l'atteinte des objectifs communs.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Communiquer avec ses collaborateurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser l'initiative individuelle.</li> <li>- Savoir faire face aux imprévus.</li> <li>- Résoudre un problème.</li> <li>- Donner des feed-back et en recevoir.</li> <li>- Valoriser l'équipe.</li> </ul> </li> </ul>	Développer ses compétences relationnelles dans sa communication verbale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Faire le check-up individuel de son style de communicant</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Où en êtes-vous à l'oral ?</li> <li>- Quels sont vos points forts ?</li> <li>- Que devez-vous travailler ?</li> <li>- Conseils personnalisés.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Se préparer sur tous les fronts</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La préparation : 80 % du succès ou comment mettre toutes les chances de son côté ?</li> <li>- "Parler c'est un sport" : se préparer physiquement pour transformer l'énergie du trac.</li> <li>- Se mobiliser mentalement.</li> <li>- Comprendre et s'adapter à son public.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Les clés pour réussir à l'oral</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les plus qui font la différence dans le corps : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voix ; regard ; posture et dans le verbe.</li> </ul> </li> <li>- L'art de l'accroche.</li> <li>- Réaliser et utiliser des notes "utiles".</li> <li>- Improviser sans en avoir l'air : les plans "futés" pour conquérir l'auditoire.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>S'entraîner activement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réussir à prendre toute sa place face au groupe.</li> <li>- Présenter un exposé simple.</li> <li>- Improviser sans perdre ses moyens.</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE	Toute personne désirant développer des relations professionnelles efficaces, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise.	CIBLE	Toute personne souhaitant développer son impact à l'oral et devant un groupe.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Repérer les situations de communication les plus fréquentes dans la vie professionnelle.</li> <li>● Identifier ce qui nous empêche de bien communiquer.</li> <li>● Adopter les bons comportements dans chacune de ces situations.</li> <li>● Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter.</li> <li>● Renforcer la coopération.</li> </ul>	OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posséder les "incontournables" de la prise de parole face à un groupe.</li> <li>- Apprivoiser le trac.</li> <li>- Parler sans notes.</li> <li>- Développer son impact devant un groupe.</li> <li>- S'adapter à son auditoire.</li> </ul>
DUREE	14 h	DUREE	14 h

Vendre ses idées à un auditoire		Améliorer ses écrits professionnels	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Développer ses compétences dans l'art de convaincre un oratoire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Évaluer ses moyens personnels d'expression : renforcer ses atouts et travailler ses points faibles           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir votre check-up personnalisé.</li> <li>- Valoriser vos atouts et vos talents cachés.</li> <li>- Identifier vos pistes d'amélioration.</li> </ul> </li> <li>➤ Valoriser son image et affirmer son style           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Décoder votre image émise et perçue.</li> <li>- Trouver et affirmer votre style.</li> <li>- Quelles couleurs, quelles formes, quelles matières ?</li> </ul> </li> <li>➤ Rendre son message percutant           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir son objectif.</li> <li>- Comprendre le contexte et l'environnement, maîtriser les enjeux.</li> <li>- Adopter le style, le plan et la sémantique adaptés.</li> <li>- Conclure avec efficacité.</li> </ul> </li> <li>➤ Gagner en assurance dans ses interventions           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réguler son émotion avant et dans l'action.</li> <li>- Prendre toute sa place.</li> <li>- Mobiliser son énergie.</li> <li>- Développer sa présence et sa conscience de la situation et du groupe.</li> </ul> </li> <li>➤ Faire de sa voix un atout majeur           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Découvrir sa vraie voix.</li> <li>- Prendre conscience de son "capital voix" et découvrir toutes ses possibilités.</li> <li>- Élargir sa palette d'expression orale.</li> </ul> </li> </ul>	Au-delà des techniques éprouvées de rédaction papier, cette formation introduit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'utilisation du PC pour formaliser ses écrits ;</li> <li>- la rédaction des "e-mails" avec leurs règles spécifiques d'utilisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gagner du temps dans la rédaction           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Écrire : pourquoi, quand, pour dire quoi ?</li> <li>- Préparer son écrit, c'est faciliter sa rédaction.</li> <li>- La feuille d'analyse.</li> <li>- Mise en pratique de la méthode.</li> </ul> </li> <li>➤ Rendre son écriture plus fluide           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élargir son vocabulaire : trouver le mot juste.</li> <li>- Construire des phrases courtes.</li> <li>- Rythmer son texte par la ponctuation.</li> <li>- Employer un ton affirmé.</li> </ul> </li> <li>➤ Structurer sa pensée           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construire ses paragraphes.</li> <li>- Utiliser les structures du paragraphe.</li> <li>- Articuler vos idées avec des mots de liaison.</li> <li>- Bâtir un plan d'ensemble et un plan détaillé.</li> </ul> </li> <li>➤ Rendre ses écrits attractifs           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Susciter l'envie de lire à travers les titres.</li> <li>- Guider la lecture avec l'introduction, la conclusion et le sommaire.</li> <li>- Maîtriser les principes de la mise en page.</li> </ul> </li> <li>➤ Rendre ses écrits attractifs           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre des notes avec méthode.</li> <li>- Gagner du temps avec les abréviations.</li> <li>- Quel contenu, quel style, quelle présentation pour donner du punch à ses supports.</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE		CIBLE	
Manager, cadre, ingénieur, chef de projet prenant régulièrement la parole en public.		Toute personne souhaitant améliorer son efficacité et son aisance dans la conception, la rédaction et la présentation de documents.	
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Exceller dans la prise de parole en public.</li> <li>● Repérer ses atouts et points faibles :</li> <li>● Valoriser son image et affirmer son style</li> <li>● Structurer un message synthétique et percutant :</li> <li>● Gagner en assurance dans ses interventions :</li> <li>● Harmoniser discours, comportement et image :</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger avec plus de facilité.</li> <li>- Écrire en fonction de cibles et de contextes identifiés.</li> <li>- Rédiger des notes de service et des comptes-rendus efficaces.</li> </ul>	
DUREE	14 h	DUREE	21 h

Améliorer ses compétences en synthèse écrite		Améliorer ses compétences en synthèse orale	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les bons réflexes pour écrire de façon claire et concise	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprendre ce qu'est l'essentiel d'un message <ul style="list-style-type: none"> <li>- Discerner l'essentiel du superflu.</li> <li>- S'interroger sur les besoins et les attentes de son(ses) destinataire(s).</li> <li>- Savoir rédiger l'essentiel en respectant les règles de base.</li> <li>- Aller à l'essentiel d'un lecteur pressé.</li> </ul> </li> <li>➤ Structurer ses idées dans un plan clair <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir un plan en fonction de l'information à transmettre.</li> <li>- Utiliser un plan qui mette en valeur vos idées.</li> <li>- Présenter ses idées avec logique.</li> </ul> </li> <li>➤ Faciliter la lecture de vos informations <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplifier vos phrases pour être mieux compris.</li> <li>- Créer des titres qui facilitent la lecture de vos documents.</li> <li>- Rédiger une introduction et une conclusion efficaces.</li> </ul> </li> <li>➤ S'entraîner à rédiger au quotidien <ul style="list-style-type: none"> <li>- Résumer en quelques mots seulement une action ou une information.</li> <li>- Gagner en esprit de synthèse.</li> <li>- Acquérir des réflexes de rédaction pour gagner du temps.</li> <li>- Se relire efficacement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• adapter son vocabulaire ;</li> <li>• perfectionner son écrit ;</li> <li>• chasser les fautes.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Maîtriser les techniques de prises de notes <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se préparer à la prise de notes.</li> <li>- Sélectionner rapidement l'information utile.</li> <li>- Élargir son éventail de prise de notes.</li> </ul> </li> </ul>	Permettre de cerner plus rapidement les besoins d'informations de vos interlocuteurs et d'organiser votre expression de manière plus pertinente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recueillir les informations <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre des notes aidantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la carte mentale ou heuristique ;</li> <li>• matrice ...</li> </ul> </li> <li>- Organiser ses idées et/ou les informations recueillies <ul style="list-style-type: none"> <li>• prendre du recul.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Analyser la situation <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir l'objectif de son interlocuteur ou de son public.</li> <li>- Déterminer son objectif propre.</li> <li>- Se centrer sur l'essentiel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• mettre en phase les objectifs ;</li> <li>• adapter son langage à son public.</li> </ul> </li> <li>- Trier les informations clés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• choisir le bon plan pour son intervention.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Structurer le discours <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en forme grâce au "bristol futé".</li> <li>- Adapter son discours au temps imparti : <ul style="list-style-type: none"> <li>• choisir les bons mots-clés pour appuyer son discours ;</li> <li>• conclure sa prise de parole avec efficacité.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Adopter le comportement approprié <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer son style pour trouver facilement les bons repères.</li> <li>- Avoir une posture dynamique : <ul style="list-style-type: none"> <li>• mettre du rythme dans la voix ;</li> <li>• être congruent avec le message délivré.</li> </ul> </li> <li>- Reformuler de manière synthétique pour être compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>• rester centré sur son message principal.</li> </ul> </li> <li>- Faire face à une question imprévue : <ul style="list-style-type: none"> <li>• exploiter la dimension non verbale.</li> </ul> </li> <li>- Les plans futés : clés d'une réponse rapide et synthétique.</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE		CIBLE	
Toute personne souhaitant gagner en aisance et concision dans ses échanges écrits.		Toute personne souhaitant gagner en clarté et en concision lors de ses entretiens en face-à-face ou en groupe.	
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Faire passer un message, une info de façon courte.</li> <li>● Structurer vos écrits.</li> <li>● Éviter les pièges d'un message court (manque d'info, interprétation, ambiguïté).</li> <li>● Faciliter la lecture de vos informations.</li> <li>● Appréhender les techniques de prises de notes.</li> <li>● Acquérir des méthodes de rédaction pour trouver le mot juste.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Délivrer son ou ses messages de manière concise et percutante.</li> <li>- Gagner en clarté dans sa communication orale.</li> </ul>	
DUREE	14 h	DUREE	14 h

# *Efficacité Professionnelle*

Maîtriser vos priorités		La gestion du temps	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les outils pour optimiser votre temps et celui de votre équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aligner sa gestion du temps et celle de l'équipe sur ses priorités</li> <li>- Clarifier son rôle de manager et sa marge de manœuvre pour optimiser son temps et celui de son équipe.</li> <li>- Partager sa vision personnelle de la mission de l'équipe pour donner du sens aux priorités de chacun.</li> <li>- Identifier les activités à haute valeur ajoutée pour soi et pour l'équipe.</li> <li>- Passer du temps subi au temps choisi : distinguer urgence et importance, et bâtir sa matrice des priorités.</li> </ul> <p>➤ Maîtriser l'art d'une organisation personnelle efficace</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les pièges classiques de la gestion du temps et s'entraîner à repérer les manifestations de ses diablotins du temps personnels.</li> <li>- Organiser son emploi du temps de manière réaliste et équilibrée en s'appuyant sur les 6 leviers de la gestion du temps : priorités, choix, planification, énergie, focalisation, relation.</li> <li>- Appliquer la méthode "LIMITER" pour faire l'essentiel chaque jour en période de surcharge d'activité.</li> <li>- Traiter les urgences et imprévus avec discernement.</li> </ul> <p>➤ Optimiser son temps de management de l'équipe et résoudre les problématiques de temps du manager</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déléguer de manière efficace pour soi et pour le collaborateur.</li> <li>- Gérer sa disponibilité vis-à-vis de l'équipe - et des autres ! - sans renoncer à sa concentration personnelle.</li> <li>- Gérer la surcharge de travail du manager.</li> <li>- Optimiser le temps de la réflexion stratégique et des dossiers de fond pour produire à moindre effort un résultat créatif de qualité.</li> </ul>	Prendre de la hauteur pour être le stratège de son temps.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Module introductif : Traiter les croque-temps <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier ses croque-temps.</li> <li>- Traiter les croque-temps générés par les autres.</li> <li>- Traiter les croque-temps générés par l'organisation.</li> <li>- Traiter les croque-temps liés aux nouvelles technologies.</li> <li>- Chasser ses propres croque-temps.</li> </ul> </li> </ul> <p>➤ Devenir le stratège de son temps</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Passer d'un mode réactif et fébrile à un mode proactif et serein.</li> <li>- Choisir le bon moment pour augmenter l'efficience de ses actions.</li> <li>- Tenir compte des variables du temps pour choisir le moment opportun.</li> <li>- mettre en phase les objectifs ;</li> </ul> <p>➤ Être proactif pour aller à l'essentiel et traiter les priorités</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aller à l'essentiel, traiter les priorités et trier les urgences.</li> <li>- Optimiser le rapport efficacité/stress pour avoir la "peche" dans un contexte de travail intensif.</li> <li>- Trouver un équilibre satisfaisant entre vie professionnelle et vie personnelle : work life balance.</li> </ul> <p>➤ Développer 3 talents pour anticiper et s'organiser dans un contexte d'urgences permanentes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre de la distance avec l'instantanéité et les outils de communication, et consacrer le temps nécessaire à ses priorités.</li> <li>- Mettre son énergie au bon endroit et gérer les interruptions pour rester efficace.</li> <li>- Mettre en phase ses actions et choix quotidiens avec ses priorités à long terme.</li> </ul>
CIBLE		CIBLE	
Manager, chef de projet, responsable d'équipe. Toute personne dont la gestion du temps est liée à celle d'une équipe, dans une relation hiérarchique ou non.		- Manager hiérarchique ou transversal. - Tout cadre disposant d'une marge de manœuvre sur son organisation temporelle.	
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser son temps en fonction de ses priorités et de celles de son équipe.</li> <li>• Anticiper et planifier ses activités en se centrant sur l'essentiel.</li> <li>• Optimiser son temps managérial pour renforcer l'autonomie de l'équipe et déléguer avec efficacité.</li> <li>• Mettre en place une organisation personnelle et collective efficace au quotidien.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Devenir maître de son temps et stratège de son organisation personnelle.</li> <li>- Développer une meilleure efficacité professionnelle.</li> <li>- Mieux gérer sa trajectoire professionnelle sans sacrifier sa vie personnelle.</li> <li>- Savoir coopérer avec des personnes ayant d'autres conceptions du temps.</li> </ul>	
DUREE	14 h	DUREE	14 h

## Anticiper pour agir face à la pression du quotidien

FINALITE	CONTENU
Réduire le stress lié à la surcharge d'activité et à la pression de l'urgence	<p>➤ Préparer sa réunion, gage de réussite</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir concrètement l'objectif à atteindre à la fin de la réunion.</li> <li>- Impliquer les participants en amont, utiliser des outils digitaux simples pour les mobiliser.</li> <li>- Choisir sa posture d'animateur en fonction de l'objectif et des participants.</li> <li>- Utiliser un outil structurant pour préparer la réunion et parvenir à l'objectif.</li> <li>- Choisir pour chaque étape les techniques d'animation appropriées.</li> </ul> <p>➤ Piloter la réunion pour atteindre l'objectif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soigner l'introduction pour affirmer son leadership d'animateur.</li> <li>- Mettre en mouvement le groupe.</li> <li>- Utiliser les techniques de communication qui favorisent l'implication pour exploiter la richesse du groupe.</li> <li>- Cadrer la réunion pour respecter le timing et focaliser l'énergie du groupe sur l'objectif.</li> <li>- Obtenir l'engagement des participants à la fin de la réunion.</li> <li>- S'organiser pour diffuser le compte rendu dès la fin de la réunion.</li> </ul> <p>➤ Gérer les situations difficiles en réunion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traiter avec souplesse les objections et les freins des participants.</li> <li>- Renforcer son aisance face aux comportements difficiles des participants.</li> <li>- Repérer les bonnes pratiques à renforcer pour réussir ses réunions à distance (conférences téléphoniques et visioconférences).</li> </ul>
CIBLE	
Toute personne qui anime ou participe à des réunions ou groupes de travail, quel qu'en soit le contexte : information, décision, projet, résolution de problèmes, partage d'expertise, etc.	
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Préparer efficacement la réunion.</li> <li>● Piloter la réunion avec méthode pour atteindre l'objectif.</li> <li>● Obtenir l'implication des participants pour exploiter la richesse du groupe et garantir des résultats concrets.</li> <li>● Gérer les comportements difficiles et les situations délicates en réunion.</li> </ul>
DUREE	14 h

## Clarifier ses idées en réunion avec la carte mentale

FINALITE	CONTENU
Organiser ses idées grâce à la carte mentale.	<p>➤ Construire des cartes mentales efficaces et stimulantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exploiter tout le potentiel de son cerveau : créativité, mémoire, structure, lecture, action.</li> <li>- Intégrer les techniques d'élaboration de la carte mentale.</li> </ul> <p>➤ Préparer la réunion avec la carte mentale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir l'objectif de la réunion.</li> <li>- Préparer l'ordre du jour.</li> <li>- Préparer son intervention.</li> </ul> <p>➤ Prendre appui sur la carte mentale pour faire vivre la réunion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire converger toutes les interventions vers un même objectif.</li> <li>- Créer le lien entre les interventions et les intervenants.</li> </ul> <p>➤ Prendre la parole avec impact grâce à la carte mentale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Structurer son intervention.</li> <li>- Être précis et concis.</li> </ul> <p>➤ Prendre des notes efficaces grâce à la carte mentale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Noter l'essentiel.</li> <li>- Rester disponible pour écouter et intervenir.</li> <li>- Rédiger rapidement et facilement le compte rendu.</li> </ul>
CIBLE	
Toute personne qui anime et participe régulièrement à des réunions ou à des groupes de travail et qui veut développer l'impact de ses réunions et de ses interventions en utilisant la carte mentale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Découvrir le fonctionnement du cerveau pour mieux l'utiliser.</li> <li>● Connaître les règles de la carte mentale.</li> <li>● Savoir définir un objectif de réunion.</li> <li>● Clarifier et organiser ses idées autrement</li> <li>● Impliquer et mobiliser les participants, l'animateur, le rédacteur en répartissant les rôles en réunion.</li> <li>● Prendre des notes utiles : sélectionnées, structurées et faciles à mémoriser.</li> </ul>
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Découvrir le fonctionnement du cerveau pour mieux l'utiliser.</li> <li>● Connaître les règles de la carte mentale.</li> <li>● Savoir définir un objectif de réunion.</li> <li>● Clarifier et organiser ses idées autrement</li> <li>● Impliquer et mobiliser les participants, l'animateur, le rédacteur en répartissant les rôles en réunion.</li> <li>● Prendre des notes utiles : sélectionnées, structurées et faciles à mémoriser.</li> </ul>
DUREE	14 h

# *Changement*

<b>Accompagner les hommes et les équipes dans le changement : démarches et outils</b>	
<b>FINALITE</b>	<b>CONTENU</b>
Acquérir des outils permettant de préparer le changement pour le réussir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Je décrypte les mécanismes de changement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les phases de transformation.</li> <li>- Les différents types de résistance au changement.</li> <li>- Les modes d'expression des résistances au changement.</li> <li>- Les déclics liés aux changements de paradigme.</li> <li>- Les spécificités de l'accompagnement des équipes dans le changement.</li> </ul> </li> </ul>
<b>CIBLE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef de projet, chargé de mission.</li> <li>• Manager ou chef de service confronté à un changement d'organisation.</li> <li>• Organisateur et responsable organisation. / Consultant.</li> </ul>	
<b>OBJECTIFS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les résistances au changement.</li> <li>• Identifier les catégories d'acteurs et leur position face au changement.</li> <li>• Anticiper les risques et les conflits.</li> <li>• Faire face aux situations de crise engendrées par le changement.</li> <li>• Préparer le plan pour conduire le changement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Je conduis le diagnostic humain d'un projet de changement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir le périmètre et les objectifs du projet.</li> <li>- Lister les faits significatifs de changement avec leurs objectifs associés et leurs points d'ancre.</li> <li>- Réaliser la cartographie des acteurs concernés par le changement.</li> <li>- Identifier leurs modalités de fonctionnement lors du changement.</li> <li>- Déterminer la stratégie globale : l'implantation et le déploiement.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>J'utilise à bon escient la communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser les différents registres de la communication.</li> <li>- Clarifier les besoins à prendre en compte dans un dispositif de communication.</li> <li>- Organiser le plan de communication.</li> <li>- Intégrer l'impact de la culture d'entreprise sur le mode de communication.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Je mesure le degré d'acceptabilité du changement dans l'entreprise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesurer l'acceptabilité du changement dans l'entreprise.</li> <li>- En déduire les besoins des membres de l'entreprise face aux changements.</li> <li>- Définir la palette des outils à mettre en œuvre en fonction de l'acceptabilité.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>J'anticipe les conflits et les risques liés au changement</b></li> </ul>
<b>DUREE</b>	
14 h	

<b>Les clés de l'accompagnement du changement</b>	
<b>FINALITE</b>	<b>CONTENU</b>
Acquérir des outils permettant d'impulser le changement dans ses équipes	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Analyser le contexte du projet de changement d'organisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les décideurs.</li> <li>- Cerner la problématique à l'origine du projet de transformation.</li> <li>- Définir le rôle du manager comme garant du succès du projet.</li> </ul> </li> </ul>
<b>CIBLE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout manager hiérarchique ou transversal.</li> <li>• Tout responsable de service, d'unité ou d'équipe devant accompagner un changement d'organisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Comprendre les mécanismes à l'origine des comportements humains face au changement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les étapes du changement et leur impact sur les collaborateurs concernés.</li> <li>- Analyser les principales causes de résistance au changement.</li> <li>- Anticiper les impacts sur les comportements et la motivation.</li> </ul> </li> </ul>
<b>OBJECTIFS</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les comportements face au changement et les clés pour aider les personnes à mieux l'accepter.</li> <li>• Savoir quels leviers utiliser pour aider son équipe à passer le changement plus facilement.</li> <li>• Anticiper les risques liés à la conduite du changement.</li> </ul>
<b>DUREE</b>	
	14 h

Communiquer efficacement pour accompagner le changement	
FINALITE	CONTENU
Définir le bon message, le bon support, le bon émetteur, le bon moment pour communiquer efficacement sur le changement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifier la portée du projet de changement           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir le changement.</li> <li>- Différencier : conduite et accompagnement du changement.</li> <li>- Repérer les facteurs clés de réussite d'un changement.</li> <li>- Identifier l'impact du changement sur les hommes.</li> <li>- Dessiner les étapes du changement individuel et collectif.</li> </ul> </li> </ul>
<b>CIBLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Responsable d'activité, de département.</li> <li>● Manager hiérarchique ou transversal, en charge d'un projet de changement.</li> <li>● Organisateur, consultant.</li> <li>● Chargé(e) de mission.</li> </ul>
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Responsable d'activité, de département.</li> <li>● Manager hiérarchique ou transversal, en charge d'un projet de changement.</li> <li>● Organisateur, consultant.</li> <li>● Chargé(e) de mission.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Préparer sa communication écrite et orale pour accompagner le changement           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer une communication écrite et orale efficace.</li> <li>- Utiliser les bons leviers de communication pour atteindre son objectif.</li> <li>- Construire son intervention en veillant aux enjeux du changement.</li> </ul> </li> <li>➤ Savoir gérer les émotions et la relation aux personnes           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre en compte l'impact du changement sur les individus.</li> <li>- Être attentif à la communication interpersonnelle.</li> <li>- Envisager les conséquences individuelles d'un changement.</li> </ul> </li> <li>➤ Gérer les situations tendues liées au changement           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déetecter les signaux d'alerte.</li> <li>- Permettre les "sorties négociées".</li> <li>- Valoriser les aspects positifs.</li> </ul> </li> </ul>
<b>DUREE</b>	14 h

Communication de crise	
FINALITE	CONTENU
Bien communiquer pour préserver l'image de l'entreprise en situation de crise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprendre et anticiper la crise           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir la crise, sa dynamique et ses conséquences pour l'image.</li> <li>- Gestion et communication de crise : quels outils ou quelles actions ? Identifier ses besoins.</li> <li>- Repérer les vulnérabilités.</li> <li>- Mettre en place le dispositif adapté.</li> <li>- Composer ou valider sa cellule de crise : organisation, membres permanents, experts, porte-parole...</li> <li>- Comprendre le fonctionnement des médias : presse, réseaux sociaux...</li> <li>- Analyser le phénomène de bad buzz.</li> <li>- Le rôle des réseaux sociaux dans la crise : la veille sur le Web.</li> </ul> </li> </ul>
<b>CIBLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dirigeant d'entreprise.</li> <li>● Porte-parole.</li> <li>● Cadre dirigeant ou opérationnel en charge de la communication (directeur ou responsable de communication et des services presse...).</li> </ul>
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mettre en place un dispositif de gestion de crise.</li> <li>● Recruter et former les acteurs de la cellule de crise.</li> <li>● Établir une stratégie de communication pour faire face à la crise médiatique.</li> <li>● Intégrer les réseaux sociaux dans sa veille et sa stratégie de communication.</li> <li>● Gérer sa e-réputation.</li> <li>● Développer sa capacité personnelle à communiquer avec efficacité en situation de crise.</li> </ul>
<b>DUREE</b>	14 h

## Les techniques de la médiation pour accompagner le changement

FINALITE	CONTENU
Acquérir des outils permettant de résoudre les conflits créés par le changement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adopter la posture du facilitateur-médiateur pour accompagner le changement           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Être facilitateur du changement par l'exemple.</li> <li>- Adopter le regard du médiateur.</li> <li>- La pensée et les principes de la médiation : intégrité, équité,...</li> <li>- Prendre confiance en son autorité.</li> </ul> </li> <li>➤ L'écoute en entretien individuel : faire émerger le sens et les intérêts réels           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer son aisance dans les relations de travail hiérarchiques ou transversales.</li> <li>- Accueillir l'inquiétude, les peurs, la stigmatisation.</li> <li>- Amener du sens et de la confiance.</li> <li>- Pratiquer les outils de l'écoute active :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• observation, questionnement et reformulation.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Faciliter une réunion : de la discorde à la synergie           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adopter une posture qui permet :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• de clarifier les objectifs de la réunion et les attentes de chacun ;</li> <li>• de pacifier le débat ;</li> <li>• d'aller vers des objectifs communs.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Engager une dynamique de la reconnaissance mutuelle dans le cadre du changement           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer la confiance grâce à la reconnaissance et de la réciprocité de la relation.</li> <li>- Identifier les qualités, les valeurs des personnes.</li> <li>- Manifester sa reconnaissance avec intelligence et authenticité.</li> </ul> </li> <li>➤ Aller du sens collectif au sens individuel et vice-versa           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Replacer les évènements dans leur contexte.</li> <li>- Donner du sens au changement : en clarifier l'historique et les attendus.</li> <li>- Appréhender, à partir du sens collectif, le sens individuel et amener les personnes à être responsabilisées.</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout manager en charge d'un projet de changement.</li> <li>• DRH, RRH.</li> <li>• Chef de projet.</li> <li>• Organisateur.</li> <li>• Consultant.</li> </ul>	
OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gagner l'adhésion des collaborateurs lors d'un changement.</li> <li>• Ancrer plus facilement les décisions.</li> <li>• Dépasser les obstacles à l'acceptation du changement.</li> <li>• Exploiter les bénéfices de la médiation dans des situations tendues voire conflictuelles.</li> <li>• Accélérer les processus d'acceptation du changement.</li> </ul>	
DUREE	
14 h	

## Bien vivre les changements

FINALITE	CONTENU
Acquérir des outils permettant de faciliter sa propre acceptation du changement	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pourquoi changer ? Pour changer quoi ?           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrer le changement comme un processus incontournable.</li> <li>- Distinguer les différents types de changement.</li> <li>- Comprendre les besoins fondamentaux de chacun face à un changement.</li> </ul> </li> <li>➤ Comprendre les mécanismes associés au changement           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les principales difficultés face au changement.</li> <li>- Prendre la mesure de l'impact des changements sur les personnes.</li> <li>- Avoir conscience de la dimension émotionnelle du changement.</li> </ul> </li> <li>➤ Faire face à ses résistances au changement           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les facteurs critiques pouvant générer des résistances.</li> <li>- Connaître les différents types de résistances et leur manifestation.</li> <li>- Utiliser ses ressources pour surmonter ses résistances.</li> </ul> </li> <li>➤ Comment changer ?           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les cheminements de pensée face au changement.</li> <li>- Appliquer les lois nécessaires au changement d'attitude.</li> <li>- Expérimenter les étapes de la courbe du changement.</li> </ul> </li> <li>➤ Développer ses capacités à changer           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser ses facteurs de motivation.</li> <li>- Mettre en œuvre les 6 principes accélérateurs de changement.</li> <li>- Anticiper les changements.</li> <li>- Se projeter dans le futur.</li> <li>- Établir son contrat personnel de développement.</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Replacer les évènements dans leur contexte.</li> <li>• Donner du sens au changement : en clarifier l'historique et les attendus.</li> <li>• Appréhender, à partir du sens collectif, le sens individuel et amener les personnes à être responsabilisées.</li> </ul>	
OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les mécanismes du changement pour l'accepter.</li> <li>• Faire évoluer ses représentations sur le changement.</li> <li>• Acquérir une capacité à accueillir positivement les projets de changement.</li> <li>• Transformer les contraintes en opportunités.</li> <li>• Accepter l'incertitude pour gagner en flexibilité.</li> </ul>	
DUREE	
14 h	

Gestion des Départs à la retraite	
CIBLE	CONTENU
- Toute personne ayant un statut d'employé et âgée de 50 ans et plus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>La retraite, Cadre légal et Fiscal.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Départ à la retraite (Départ normal, Départ anticipé,etc)</li> <li>- Accès à la pension retraite (Conditions, Procédure, Montant, etc).</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>La retraite, un changement de vie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier ce qui change.</li> <li>- Se repérer sur les étapes de ce changements</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Mise en situation</b> Brainstorming puis exposé didactique de synthèse</p>
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Vivre sa retraite avec sens et plaisir</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explorer le sens à donner.</li> <li>- Subir ou choisir ?</li> <li>- Les valeurs à satisfaire.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Mise en situation</b> Exploration guidée des envies et appréhensions de chacun.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Mon projet de vie à la retraite</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer ses besoins prioritaires.</li> <li>- Déjouer ses messages contraignants.</li> <li>- Élaborer son projet.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Mise en situation</b> Autodiagnostic puis élaboration pour chaque participant de ses points prioritaires identifiés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Conserver et transmettre son patrimoine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion du patrimoine.</li> <li>- Droit et fiscalité des successions : préparer sa succession.</li> </ul> </li> </ul>
<b>DUREE</b>	<p><b>Mise en situation</b> Questions réponses avec un expert en patrimoine.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Gérer son capital santé</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La lutte contre le vieillissement physique et psychique.</li> <li>- La nécessaire surveillance médicale.</li> <li>- Santé, hygiène et équilibre de vie.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Mise en situation</b> Questions réponses avec un médecin.</p>
16 h soit 2 jours	

# *Développement Personnel*

S'affirmer dans ses relations professionnelles		Confiance en soi	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les techniques permettant de faire face aux situations de tensions quotidiennes courantes et dévier d'en générer soi-même.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifier son profil assertif en contexte professionnel           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre son mode de fonctionnement.</li> <li>- Identifier ses comportements inefficaces.</li> <li>- Développer l'affirmation de soi : devenir assertif.</li> </ul> </li>   <li>➤ Les comportements qui perturbent : savoir y faire face           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Désamorcer l'agressivité.</li> <li>- Agir face à la passivité.</li> <li>- Éviter les pièges de la manipulation.</li> </ul> </li>   <li>➤ Formuler une critique constructive           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer sa critique.</li> <li>- S'expliquer avec la méthode DESC.</li> </ul> </li>   <li>➤ Dire non avec assertivité           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dire non lorsque c'est nécessaire.</li> <li>- La bonne attitude pour dire non.</li> </ul> </li> </ul>	Acquérir les moyens pour gagner en assurance au quotidien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clarifier le concept de confiance en soi           <ul style="list-style-type: none"> <li>- La théorie de l'estime de soi</li> <li>- Les liens entre les comportements, les ressentis et l'estime de soi.</li> <li>- Les dimensions qui contribuent à la création du concept de soi.</li> <li>- Les piliers forts de la confiance en soi.</li> <li>- Les comportements et ressentis vis-à-vis de soi-même.</li> <li>- L'impact des comportements et des ressentis dans ses relations aux autres.</li> </ul> </li>   <li>➤ Prendre conscience de son niveau d'estime de soi           <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'estime de soi à travers 6 voies d'exploration.</li> <li>- L'image de soi : imagerie mentale, auto perception, feedbacks.</li> <li>- L'estime de soi par ses sensations physiques.</li> <li>- Les mécanismes de défense et les solutions.</li> </ul> </li>   <li>➤ Développer la confiance en soi en lien avec ses aspirations profondes           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soi et idéal de soi.</li> <li>- La personne que je veux être.</li> <li>- Les obstacles personnels à une bonne estime de soi.</li> <li>- Les méthodes pour développer l'estime de soi.</li> <li>- Un haut niveau d'estime de soi.</li> <li>- Les conséquences de l'estime de soi sur la relation.</li> <li>- La confiance avec les autres.</li> <li>- La performance.</li> </ul> </li>   <li>➤ Mise en situation           <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Quatre clés pour développer l'estime de soi".</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE		CIBLE	
Cadre, manager, technicien, assistante ou tout collaborateur pour qui il est nécessaire de savoir s'affirmer dans le cadre de leurs relations professionnelles.		Manager, cadre, chef de projet, assistante, technicien ou collaborateur exerçant une activité où la confiance et l'assurance en soi est nécessaire pour accomplir ses missions.	
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mettre en œuvre les premières actions pour mieux s'affirmer.</li> <li>● Ajuster son comportement à celui des autres avec plus d'assurance.</li> <li>● Solliciter les autres positivement.</li> <li>● Savoir critiquer avec justesse.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Développer l'estime de soi au travail.</li> <li>● Augmenter sa confiance en soi.</li> <li>● Susciter la confiance dans les relations.</li> </ul>	
DUREE	14 h	DUREE	14 h

Mettre son énergie au bon endroit		Gérer son stress	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les outils qui permettent de mieux valoriser ses relations professionnelles par une plus grande confiance partagée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Apprendre à mieux se connaître</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaître et comprendre les comportements relationnels.</li> <li>- Identifier l'image que l'on renvoie aux autres.</li> <li>- Prendre conscience des sentiments des autres à son égard.</li> <li>- Choisir ses propres changements de comportements.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Oser "parler vrai"</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser une atmosphère d'ouverture et de sincérité.</li> <li>- Oser dire la vérité aux autres sans crainte ni agressivité.</li> <li>- Dépasser ses doutes personnels.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Augmenter sa détermination personnelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir choisir plutôt que subir.</li> <li>- S'impliquer selon son choix.</li> <li>- S'affirmer en situations délicates ou tendues avec détermination.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Développer des relations de travail confiantes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrer en contact avec plus d'aisance.</li> <li>- S'exercer à plus de flexibilité et d'agilité.</li> <li>- Exprimer ses ressentis et émotions.</li> </ul> </li> </ul>	Acquérir les outils permettant à apprendre à se ressourcer et se remobiliser	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Évaluer ses facteurs de stress</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les mécanismes du stress.</li> <li>- Diagnostiquer ses "stresseurs" et ses besoins.</li> <li>- Connaître les différents leviers de gestion du stress.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Récupérer physiquement et émotionnellement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La "relaxation" pour se détendre.</li> <li>- La "concentration" pour poser sa conscience.</li> <li>- L'activité physique pour relâcher.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Se protéger au quotidien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir dire "non" pour s'affirmer.</li> <li>- Maîtriser ses émotions et garder son calme.</li> <li>- Les "positions de perception" pour comprendre et accepter.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Renforcer la confiance en soi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les "permissions" pour choisir le meilleur.</li> <li>- Le "recadrage" pour renforcer l'image positive de soi.</li> <li>- Donner, demander et recevoir les "signes de reconnaissance".</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE	Cadre, manager , chef de projets, agent de maîtrise, technicien, assistante qui travaillent souvent en mode transversal dans leur activité professionnelle.	CIBLE	Cadre, manager, chef de projet, agent de maîtrise et technicien, assistante et tout collaborateur exposés au stress professionnel et qui a besoin de s'en protéger.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gagner en confiance dans ses relations professionnelles.</li> <li>● Oser parler des sujets de tension.</li> <li>● Agir avec détermination.</li> <li>● Coopérer de manière plus sereine.</li> </ul>	OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Faire face au quotidien à des situations stressantes.</li> <li>● Se ressourcer après l'évènement stressant.</li> </ul>
DUREE	14 h	DUREE	14 h

Gagner en bien-être au travail		Gérer ses émotions et les conflits	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les bonnes pratiques pour se ressourcer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mieux comprendre le stress, son impact dans notre quotidien           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir le stress.</li> <li>- Mesurer l'impact des émotions sur le corps et l'esprit.</li> <li>- Faire le lien entre stress - émotions - corps - respiration.</li> </ul> </li>   <li>➤ Apprendre à relâcher la pression, se centrer           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évacuer les tensions physiques et mentales face à une situation stressante.</li> <li>- Sentir son corps.</li> <li>- Développer sa conscience corporelle.</li> </ul> </li>   <li>➤ Remettre son esprit au calme           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre conscience de sa respiration.</li> <li>- Pratiquer le calme mental pour se préparer à un entretien.</li> <li>- Être dans le moment présent, pratiquer la pleine conscience</li> </ul> </li>   <li>➤ Se relaxer en profondeur           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprendre à se détendre physiquement, corporellement et émotionnellement.</li> <li>- Se ressourcer en profondeur, récupérer de l'énergie.</li> </ul> </li>   <li>➤ Cultiver le lâcher prise face aux aléas du quotidien           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire de la place à ses différentes sources de satisfaction.</li> <li>- Oser rire sans raison.</li> <li>- Retrouver de la spontanéité.</li> </ul> </li> </ul>	Acquérir les outils permettant de mieux accueillir et gérer les émotions lorsque survient un conflit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Porter un regard neuf sur les émotions           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les liens entre émotions, stress, conflit et confiance en soi.</li> <li>- Découvrir le rôle du cerveau.</li> <li>- Identifier les émotions.</li> <li>- Reconnaître le rôle des émotions.</li> </ul> </li>   <li>➤ Développer son équilibre émotionnel           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer sa conscience émotionnelle.</li> <li>- Vivre les émotions.</li> <li>- Gérer les réactions émotionnelles incohérentes.</li> <li>- Développer la confiance en soi.</li> </ul> </li>   <li>➤ Utiliser les émotions pour construire la confiance           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les bénéfices de la confiance.</li> <li>- Penser positif.</li> <li>- Respecter l'autre et son émotion.</li> <li>- Exprimer et partager son ressenti émotionnel.</li> </ul> </li>   <li>➤ Résoudre les situations conflictuelles           <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'approprier une méthodologie de résolution de conflit.</li> <li>- Savoir faire face.</li> <li>- Mettre en place des comportements préventifs du conflit.</li> </ul> </li>   <li>➤ Développer sa capacité à se maîtriser           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprendre à se maîtriser.</li> <li>- Gérer sa colère.</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE	OBJECTIFS	CIBLE	OBJECTIFS
Toute personne ayant la volonté d'apprendre à se détendre, à mieux respirer, à savoir évacuer les tensions, à se centrer et développer sa qualité de présence mentale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprendre à se détendre physiquement.</li> <li>• Mieux gérer ses émotions et savoir remettre son esprit au calme.</li> <li>• Appliquer un programme personnalisé pour se détendre physiquement et mentalement au quotidien.</li> </ul>	Cadre ou manager de proximité qui ont besoin de gérer les tensions émotionnelles dans leur activité professionnelle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enrichir vos relations par des émotions stimulantes ou agréables.</li> <li>• Faire face aux émotions désagréables, les vôtres comme celles des autres.</li> <li>• Renforcer votre équilibre émotionnel.</li> <li>• Mieux gérer les tensions et les conflits.</li> </ul>
DUREE	14 h	DUREE	14 h

# *Innovation - créativité*

52

Chef de projet innovation		Favoriser l'innovation au quotidien dans son équipe	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les techniques permettant de faire émerger des idées originales, créer et valider de nouveaux concepts	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Repérer vos champs d'innovation et préparer votre feuille de route               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser votre environnement par une veille active.</li> <li>- Transformer les intentions en objectifs d'innovation concrets.</li> <li>- Définir et jalonnez votre parcours de l'innovation.</li> </ul> </li> <li>➤ Fédérer une équipe transversale autour du projet d'innovation               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constituer une équipe projet sur mesure.</li> <li>- Repérer les profils d'innovateurs de votre équipe.</li> <li>- Adopter les comportements favorables à l'innovation.</li> <li>- Utiliser 4 leviers pour lever les résistances.</li> </ul> </li> <li>➤ Animer une séance de créativité               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Découvrir 3 principes clés de la créativité.</li> <li>- Séchauffer.</li> <li>- Poser le problème.</li> <li>- Pratiquer 3 outils d'émergence d'idées.</li> <li>- Trier et sélectionner les idées.</li> </ul> </li> <li>➤ Concrétiser les idées en solutions innovantes               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformer les idées en concepts gagnants.</li> <li>- Concrétiser vos concepts.</li> <li>- Analyser l'opportunité et la faisabilité des concepts.</li> <li>- Préparer le développement du concept.</li> </ul> </li> <li>➤ Convaincre les parties prenantes du projet               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les enjeux des parties prenantes.</li> <li>- Communiquer sur votre projet.</li> <li>- Favoriser la décision de lancement du développement.</li> </ul> </li> </ul>	Acquérir les techniques des entreprises les plus innovantes et les réflexes managériaux qui permettent d'installer une culture propice à l'innovation..	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Créer sa boussole de l'innovation               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Initier et entretenir une culture d'innovation.</li> <li>- Cultiver l'ouverture de l'équipe.</li> <li>- Définir son cap comme un défi innovant.</li> <li>- Utiliser une démarche d'innovation.</li> </ul> </li> <li>➤ Culture : Stimuler la créativité des collaborateurs               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les 4 profils d'innovateurs et savoir les motiver.</li> <li>- 3 clés pour réussir vos réunions créatives.</li> <li>- Aménagez l'espace et le temps pour favoriser la créativité.</li> <li>- Adopter la posture de "l'avocat de l'ange".</li> </ul> </li> <li>➤ Ouverture : utiliser des leviers "externes" innovants               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Structurer votre veille.</li> <li>- Pratiquer l'innovation ouverte.</li> </ul> </li> <li>➤ mobiliser toute son équipe autour du défi de l'innovation               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformer les problèmes en défis créatifs.</li> <li>- S'appuyer sur la "formule du changement" pour lever les freins.</li> </ul> </li> <li>➤ Démarche : transformer les idées en projet en 3 étapes               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Filtrer les idées et décider des actions/projets à lancer.</li> <li>- Travailler efficacement avec d'autres acteurs pour développer l'idée : la fiche concept.</li> <li>- Vendre en interne les idées qui font peur.</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE		CIBLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toute personne en charge d'un projet d'innovation.</li> <li>• Manager ayant en charge la mise en place et l'animation de l'Innovation.</li> <li>• Chef de projet de développement de produit/service nouveau.</li> <li>• Responsable R&amp;D, responsable marketing.</li> <li>• Chef de produit marketing, chef des ventes, directeur commercial.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Manager impliqué dans des projets ou missions liés à l'innovation ou voulant initialiser des démarches innovation dans son entreprise.</li> </ul>	
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduire un projet d'innovation, de l'intention à la mise en œuvre.</li> <li>• S'entourer d'une équipe sur mesure.</li> <li>• Convaincre les parties prenantes et vaincre les réticences.</li> <li>• Créer un climat favorable à l'innovation.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fédérer l'équipe autour du défi de l'innovation.</li> <li>• Faire l'autodiagnostic de son équipe en termes de facilité à innover.</li> <li>• Expérimenter les principaux outils et méthodes favorisant la créativité et l'innovation.</li> <li>• Créer sa boussole de l'innovation.</li> </ul>	
DUREE	14 h	DUREE	14 h

Marketing de l'innovation		Gérer un projet de développement de produits nouveaux	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les outils permettant de créer de nouveaux produits et services	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Les enjeux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différentes typologies d'innovation.</li> <li>- L'innovation vue par les innovateurs.</li> <li>- Les enjeux de l'innovation : pourquoi innover ?</li> <li>- La démarche marketing d'innovation.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Favoriser la génération d'idées nouvelles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Challenger les paradigmes : du produit à l'expérience client.</li> <li>- Repérer les discontinuités de l'environnement.</li> <li>- Les outils de veille et d'analyse marketing.</li> <li>- S'inspirer des insights consommateurs ou clients.</li> <li>- Observer parcours client.</li> <li>- Découvrir l'idéation simple et la fertilisation croisée.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Saisir les opportunités de croissance et de business</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluation des innovations et choix stratégique : critères de validation.</li> <li>- De l'analyse du portefeuille d'activité aux choix de nouvelles aires de business.</li> <li>- Définir le plan de développement : le mapping d'opportunités.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Réussir la mise en œuvre des innovations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le processus de mise en œuvre en 4 phases.</li> <li>- Bâtir le business plan de l'innovation.</li> <li>- La courbe d'adoption des produits nouveaux.</li> <li>- Les expérimentations pour tester l'innovation.</li> </ul> </li> </ul>	Acquérir les démarches et outils permettant de développer des nouveaux produits ou services	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Identifier le besoin du client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impliquer les clients et utilisateurs dans le projet.</li> <li>- Définir les attentes du client à l'aide de la méthode du "personna".</li> <li>- Classer les attentes du client</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Utiliser la créativité pour trouver des solutions originales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les 5 clés de la créativité.</li> <li>- Réussir un brainstorming.</li> <li>- Tester 3 outils d'émergence d'idées.</li> <li>- Sélectionner et tester les idées.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Choisir la démarche de développement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les types de projets de développement (de l'incrémental à l'innovation de rupture).</li> <li>- Choisir le cycle de développement approprié</li> <li>- Constituer et impliquer une équipe projet pour le développement.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Cadrer le projet de développement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser le cahier des charges fonctionnel de la solution en 4 étapes.</li> <li>- Réaliser une fiche de cadrage du projet.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Maîtriser le développement de son produit ou de son service et impliquer les acteurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser et planifier le projet. Traiter les risques du projet.</li> <li>- Constituer et impliquer une équipe projet.</li> <li>- Mettre en place des contrats de prestations.</li> <li>- Pratiquer le management visuel du projet.</li> <li>- Définir et réaliser le plan de validation des solutions développées.</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Responsable marketing, chef de produit.</li> <li>● Collaborateur impliqué dans la recherche d'innovation marketing (R&amp;D, commerciaux, chefs de projets industriels...).</li> </ul>	CIBLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Chef de projet, ingénieur projet, en charge du développement de produits et services nouveaux.</li> <li>● Ingénieur et technicien produits, process et procédés.</li> <li>● Responsable de conception, de développement ou d'industrialisation.</li> <li>● Responsable marketing, chef de produit.</li> <li>● Responsable de bureau d'études ou méthodes.</li> </ul>
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acquérir la démarche marketing d'innovation.</li> <li>● S'approprier les outils du marketing qui permettent de générer des idées nouvelles.</li> <li>● Savoir définir de nouvelles aires de business.</li> </ul>	OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identifier le besoin du client.</li> <li>● Utiliser les leviers de la créativité pour créer de la valeur dans le projet.</li> <li>● Rédiger un cahier des charges et cadrer le projet.</li> <li>● Maîtriser la démarche de développement.</li> <li>● Piloter les acteurs du projet de développement.</li> </ul>
DUREE	14 h	DUREE	14 h

Développer votre potentiel créatif		Intégrer le digital dans vos produits et services	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les techniques permettant d'oser libérer la créativité qui est en vous.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Développer ses capacités créatives personnelles           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oser se présenter "créativement".</li> <li>- Challenger sa créativité en créant un objet "en live".</li> <li>- Décoder son processus créatif personnel.</li> </ul> </li> <li>➤ Lever les freins et stimuler sa créativité           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adopter les 7 attitudes créatives.</li> <li>- Élargir son champ de vision avec la bissociation, le bouton OFF et la sérendipité.</li> <li>- Sortir de la procrastination avec le planning créatif.</li> <li>- Expérimenter la micro-innovation continue.</li> <li>- Bâtir sa stratégie de créativité.</li> </ul> </li> <li>➤ Résoudre les problèmes créativement : le "Looping" créatif           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Séchauffer: un "vrai" préalable.</li> <li>- Poser le problème.</li> <li>- Produire des idées : imaginer.</li> <li>- Confronter les idées au problème : trouver des solutions.</li> <li>- Évaluer les solutions : trier et sélectionner.</li> </ul> </li> <li>➤ Pratiquer 3 outils de production d'idées           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entraînez-vous sur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>● les "3 vœux" pour trouver des solutions innovantes ;</li> <li>● le "schéma heuristique" pour élargir sa vision</li> <li>● la "matrice de découverte" pour imaginer de nouveaux produits ou process.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Outils pour trier et sélectionner les idées           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter le cycle divergence/convergence.</li> <li>- Expérimenter la technique de "l'avocat de l'ange".</li> <li>- Évaluer les idées : méthode "coup de cœur", vote pondéré.</li> </ul> </li> </ul>	Acquérir les outils permettant d'innover avec le digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Construire une démarche d'innovation digitale basée sur les principes du Design Thinking           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les principes clés du Design Thinking.</li> <li>- Découvrir une démarche d'innovation inspirée de la démarche de Design Thinking en 6 étapes.</li> </ul> </li> <li>➤ Pratiquer la démarche d'innovation digitale           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire de l'empathie client à l'aide de 2 outils :               <ul style="list-style-type: none"> <li>● le persona ;</li> <li>● le parcours client.</li> </ul> </li> <li>- Définir le besoin du client :               <ul style="list-style-type: none"> <li>● les questions paradoxales ;</li> <li>● les angles d'attaques.</li> </ul> </li> <li>- Imaginer les produits et services digitaux du futur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>● le brainstorming ;</li> <li>● la matrice créative d'expérience digitale ;</li> <li>● la fiche concept.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Construire votre business model           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer votre business model par la pratique de 2 outils :               <ul style="list-style-type: none"> <li>● la matrice "valeur / efforts" pour trier vos idées ;</li> <li>● Le "business model canvas" pour identifier le potentiel de création de valeur de nouveaux business models.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
CIBLE		CIBLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout collaborateur désirant utiliser et développer ses capacités créatives.</li> <li>• Acteur impliqué dans l'innovation : responsable innovation, chef de produits, chef de projets, ingénieur et technicien R&amp;D, commercial.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable innovation.</li> <li>• Responsable digital.</li> <li>• Chef de produit ou service, responsable marketing.</li> <li>• Chef de projet innovation, chef de projet de développement.</li> </ul>	
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Découvrir et développer ses capacités créatives personnelles.</li> <li>• Lever les freins à la créativité et penser différemment.</li> <li>• Acquérir le processus créatif : le "Looping".</li> <li>• Pratiquer des outils pour résoudre les problèmes de créativité.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explorer les possibilités offertes par le digital.</li> <li>• S'inspirer par l'exemple des ruptures induites par le digital.</li> <li>• Identifier les opportunités offertes par le digital pour enrichir l'expérience de vos clients dans vos produits et vos services.</li> </ul>	
DUREE		DUREE	
14 h		14 h	

# *Management*

Manager au quotidien une équipe		Management : les fondamentaux	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les outils nécessaires pour réussir les actes clés du management d'équipe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Assumer son rôle de manager <ul style="list-style-type: none"> <li>- Passer d'expert à manager.</li> <li>- Clarifier son rôle managérial.</li> <li>- Identifier ce qui fonde l'autorité du manager.</li> </ul> </li> <li>➤ Orienter l'action de son équipe <ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la performance collective de l'équipe.</li> <li>- Définir des règles du jeu efficaces à respecter dans l'équipe.</li> <li>- Formaliser les objectifs et en assurer le suivi.</li> <li>- Les critères à respecter dans la définition d'objectifs.</li> </ul> </li> <li>➤ Agir efficacement sur les motivations individuelles <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer les conditions de la motivation de ses collaborateurs.</li> <li>- Reconnaître positivement ses collaborateurs.</li> <li>- Adapter son management à chaque collaborateur pour développer l'autonomie.</li> </ul> </li> <li>➤ Tirer pleinement profit de la délégation <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clarifier le contexte optimal d'une délégation.</li> <li>- Respecter les 4 temps forts d'une délégation réussie.</li> <li>- Mener un entretien de délégation.</li> <li>- Définir les modalités de suivi et de contrôle de la délégation.</li> </ul> </li> <li>➤ Conduire les entretiens individuels de management <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmettre une consigne.</li> <li>- Formuler une demande.</li> <li>- Savoir "dire non" à une demande.</li> </ul> </li> <li>➤ Réussir ses réunions de management <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mener différents types de réunions : de l'information à la participation.</li> <li>- Adapter son rôle aux différents types de réunions : production, facilitation, régulation.</li> <li>- Conduire les différentes phases : préparation, lancement, conclusion.</li> </ul> </li> </ul>	Acquérir les fondamentaux du management pour orienter l'action individuelle et collective vers la performance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Développer son intelligence managériale <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un modèle de l'intelligence managériale.</li> </ul> </li> <li>➤ Maîtriser les techniques managériales <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer des comportements efficaces.</li> <li>- Orienter l'action individuelle et collective.</li> <li>- Mobiliser les énergies individuelles et collectives.</li> </ul> </li> <li>➤ Développer ses compétences situationnelles <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre la réalité en tant que système.</li> <li>- Agir sur ses marges de manœuvre et ses leviers d'intervention.</li> </ul> </li> <li>➤ Développer ses compétences relationnelles <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place un système d'information-communication avec son équipe.</li> <li>- Préparer et animer une réunion d'équipe.</li> <li>- Gérer les situations délicates.</li> <li>- Gérer les relations avec son manager.</li> </ul> </li> <li>➤ Développer ses compétences émotionnelles <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer ses émotions.</li> <li>- Gérer son stress.</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE	● Manager en prise de poste ou débutant.	OBJECTIFS	
OBJECTIFS		DUREE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Développer une communication managériale efficace.</li> <li>● Pratiquer des délégations responsabilisantes.</li> <li>● Conduire réunions et entretiens avec efficacité.</li> <li>● Développer l'implication de ses collaborateurs.</li> </ul>		14 h	
DUREE		DUREE	14 h
14 h			

Renforcer sa légitimité managériale		La délégation ou l'art de responsabiliser	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les clés de l'autorité managériale reconnue	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prendre du recul face à la pression du quotidien           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier ses réflexes personnels face à la pression.</li> <li>- Identifier les sources de pression dans son contexte professionnel.</li> <li>- Reprendre le contrôle en cas de turbulence, physiquement et mentalement.</li> <li>- Garder le cap sur la valeur ajoutée de sa mission.</li> <li>- Se donner des critères d'arbitrage pour gérer le volume d'activité et l'urgence des délais et pour faire des choix de priorités justes.</li> </ul> </li> <li>➤ Utiliser 6 outils pour alléger la pression à très court terme tout en faisant l'essentiel           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le désengorgement de l'agenda : retrouver de l'oxygène pour l'essentiel.</li> <li>- La chronobiologie :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• respecter ses rythmes et optimiser sa charge mentale.</li> </ul> </li> <li>- Les règles de zen-performance :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• avancer avec constance sur l'essentiel.</li> </ul> </li> <li>- La focalisation sur un seul objectif :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• gagner en efficience sur les activités importantes.</li> </ul> </li> <li>- La gestion des imprévus : agir avec anticipation et discernement.</li> </ul> </li> <li>➤ Mieux gérer son stress face à la pression au quotidien           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bousculer ses croyances pour reprendre le pouvoir.</li> <li>- Reconnaître les signaux et les phases de stress pour réagir à temps.</li> <li>- Renforcer sa résistance à la pression en clarifiant sa marge de manœuvre et en prenant soin de son énergie au quotidien.</li> </ul> </li> <li>- Utiliser des techniques pour rester clairvoyant en situation de pression :           <ul style="list-style-type: none"> <li>• "crise de calme",</li> <li>• lâcher-prise grâce à la visualisation.</li> </ul> </li> <li>➤ Communiquer pour renforcer son efficacité et limiter les sources de pression           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer un nouveau fonctionnement à un collègue qui n'anticipe pas ou multiplie les interruptions.</li> <li>- Oser dire non avec discernement et diplomatie.</li> <li>- Réviser les priorités en accord avec son manager.</li> </ul> </li> </ul>	Acquérir les clés d'une délégation motivante et apprenante	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tirer profit des avantages de la délégation           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir le cadre de la délégation.</li> <li>- Prendre en compte les enjeux des différentes parties prenantes : organisation, délégué, délégataire.</li> <li>- Tirer profit des avantages, limiter les inconvénients et lever les freins liés à la délégation.</li> </ul> </li> <li>➤ Mettre en œuvre une démarche rigoureuse de délégation           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter les 4 étapes clefs d'une délégation.</li> <li>- Clarifier ses motivations à déléguer.</li> <li>- Distinguer ce qui est délégeable de ce qui ne l'est pas.</li> <li>- Définir le périmètre de la délégation.</li> <li>- Évaluer les enjeux de la mission déléguée.</li> <li>- Choisir le délégataire.</li> <li>- Développer autonomie et compétence.</li> </ul> </li> <li>➤ Structurer ses entretiens de délégation           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traduire la mission en objectif.</li> <li>- Préciser les modalités de mise en œuvre de la délégation.</li> <li>- Clarifier les règles du jeu de la délégation.</li> </ul> </li> <li>➤ Réussir ses entretiens de délégation           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunir les conditions pour réussir un entretien.</li> <li>- Présenter et expliquer une délégation.</li> <li>- Valoriser le collaborateur.</li> <li>- Adapter son comportement à la mission et au délégataire.</li> <li>- S'entraîner à mener un entretien de délégation.</li> <li>- Gérer les situations délicates pendant l'entretien de délégation.</li> </ul> </li> <li>➤ Assurer le suivi et évaluer la délégation           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mener les entretiens de suivi de la délégation.</li> <li>- Gérer les situations d'échec et de réussite pendant et à l'issue de la délégation.</li> <li>- Évaluer la réussite de la délégation.</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manager hiérarchique ou transversal.</li> <li>Chef de projet.</li> </ul>	OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre des techniques de délégations rigoureuses et efficaces.</li> <li>• Créer les conditions favorables pour la responsabilisation des collaborateurs.</li> <li>• Déléguer pour développer les compétences des collaborateurs.</li> <li>• Faire de l'entretien de délégation un moment fort de management.</li> <li>• Assurer un niveau de suivi adapté au collaborateur.</li> </ul>
OBJECTIFS		DUREE	14 h
DUREE	14 h	DUREE	14 h

Accompagner son équipe dans l'atteinte des objectifs	
FINALITE	CONTENU
Acquérir les outils nécessaires pour Fixer et suivre les objectifs individuels et collectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Faire des objectifs un véritable outil de pilotage et de management <ul style="list-style-type: none"> <li>- Situer les objectifs dans le système de management de son entreprise et celui de son équipe.</li> <li>- Identifier les enjeux liés au management par objectifs.</li> <li>- Définir les caractéristiques clés d'un objectif efficace.</li> <li>- Choisir les différentes catégories d'objectifs à fixer à ses collaborateurs.</li> </ul> </li> <li>➤ Créer les conditions de l'adhésion de l'équipe aux objectifs <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire adhérer l'équipe aux objectifs collectifs.</li> <li>- Mettre en avant les facteurs favorisant la performance collective.</li> <li>- Communiquer les objectifs en s'assurant que les buts et les enjeux sont compris.</li> <li>- Communiquer sur les objectifs individuels avec efficacité.</li> <li>- Clarifier ce qui est négociable.</li> <li>- Établir des références communes avec ses collaborateurs.</li> </ul> </li> <li>➤ Accompagner les collaborateurs dans l'atteinte de leurs objectifs <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaître les compétences individuelles et collectives.</li> <li>- Évaluer la maturité professionnelle des collaborateurs pour individualiser les objectifs.</li> <li>- Tenir compte de la maturité relationnelle de ses collaborateurs dans les entretiens de fixation des objectifs.</li> <li>- Mettre en place un dispositif de suivi des objectifs pertinent.</li> <li>- Réaliser des bilans jalons et un bilan final efficace.</li> <li>- Adapter ses feedbacks aux résultats. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Donner des feedbacks constructifs.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
CIBLE	
Tout manager, responsable d'une unité opérationnelle, chef de projet, manager de proximité.	
OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire des objectifs un véritable outil de pilotage et de management.</li> <li>• Créer les conditions de l'adhésion de l'équipe aux objectifs.</li> <li>• Mobiliser les collaborateurs pour atteindre leurs objectifs.</li> <li>• Capitaliser sur le suivi et le bilan des résultats.</li> </ul>	
DUREE	
16 h soit 2 jours	

Gestion dynamique et maîtrise des risques achats	
CIBLE	CONTENU
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acheteur,</li> <li>- Lead-buyer,</li> <li>- Acheteur projet,</li> <li>- Responsable de comptes fournisseurs,</li> <li>- Manager et responsable des achats.</li> </ul>
OBJECTIFS	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se situer face au management du risque fournisseur <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour l'entreprise et la fonction Achats.</li> <li>- Les réactions types face au risque.</li> <li>- Découvrir son profil face à la gestion du risque fournisseur.</li> </ul> </li> <li>➤ Évaluer les enjeux et risques financiers <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quelques fondamentaux d'analyse financière.</li> <li>- Le taux de dépendance.</li> <li>- Les indicateurs simples à suivre.</li> <li>- La vigilance sur les "signaux forts" et "signaux faibles" émanant des fournisseurs.</li> </ul> </li> <li>➤ Définir les étapes de l'analyse des risques <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revue des risques : financiers, juridiques, logistiques, qualité...</li> <li>- Investigation et évaluation du risque fournisseur.</li> <li>- Cartographie facteur de risque/impact.</li> <li>- Traitement du risque.</li> <li>- Définition des priorités.</li> </ul> </li> <li>➤ Choisir les outils de gestion des risques <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tableaux d'identification des risques.</li> <li>- Plan de réduction des risques.</li> <li>- Typologie d'actions ad hoc.</li> <li>- Anticipation, couverture et transfert du risque.</li> <li>- Intégrer des indicateurs de risques dans les tableaux de bord achats.</li> </ul> </li> <li>➤ Piloter le management du risque fournisseur <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le comité de pilotage.</li> <li>- Les revues planifiées.</li> <li>- La mise sous contrôle.</li> <li>- La traçabilité.</li> <li>- La gestion d'une situation de crise.</li> </ul> </li> </ul>
DUREE	
	24h soit 3 jours

# *Comptabilité*

## Les nouveaux états financiers du SYSCOHADA révisé

OBJECTIFS	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>S'approprier les spécificités du Système Comptable OHADA et des points ayant fait l'objet des révisions (Droit comptable et Etats financiers)</li> <li>Maitriser les travaux de fin d'exercice</li> <li>Maitriser les règles de fonctionnement des comptes du Système comptable OHADA révisé, ainsi que les règles d'élaboration des nouveaux états financiers annuels selon le nouvel AUDCIF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les composantes du nouveau dispositif comptable OHADA <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acte uniforme relatif au Droit Comptable et à l'Information financière ;</li> <li>- Plan comptable général OHADA ;</li> <li>- Guide SYSCOHADA ;</li> <li>- Guide IFRS ;</li> <li>- Dispositif comptable relatif aux comptes consolidés et combinés</li> </ul> </li> <li>➤ Examen des nouvelles dispositions système comptable</li> <li>➤ Examen approfondi du nouveau plan de comptes du SYSCOHADA et du fonctionnement des nouveaux comptes</li> <li>➤ Les traitements comptables des modifications apportées par le nouveau droit comptable OHADA et conséquences de la première application du SYSCOHADA révisé</li> <li>➤ Confection des états financiers annuels sous le nouveau modèle</li> <li>➤ Implications juridiques fiscales des nouvelles dispositions du droit comptable OHADA</li> <li>➤ Rappels des techniques de comptabilisation des opérations spécifiques</li> <li>➤ Normes IFRS, consolidation et combinaison des comptes</li> <li>➤ Ratios financiers et analyse financière sous le nouveau SYSCOHADA</li> </ul>
CIBLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DAF,</li> <li>• Les Chefs comptables/Comptables,</li> <li>• Auditores,</li> <li>• Tout acteur du métier de comptabilité.</li> </ul>	
DUREE	
16h Soit 2 Jours	

## Techniques d'élaboration des rapprochements bancaires

OBJECTIFS	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir valider sa comptabilité par la vérification de la concordance des écritures de la comptabilité avec les opérations figurant sur le relevé bancaire</li> <li>Comprendre les écarts constatés entre la comptabilité et l'extrait de compte bancaire.</li> <li>Savoir réaliser un état de rapprochement bancaire</li> <li>Assurer un meilleur suivi de la trésorerie de l'entreprise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Introduction</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition du rapprochement bancaire</li> <li>- Objectif du rapprochement bancaire : pourquoi est-il nécessaire de faire le rapprochement ?</li> <li>- A quelle fréquence effectuer le rapprochement</li> <li>- Mécanisme : comptabilité de trésorerie ou d'engagement.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Réunion des documents de référence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eléments à prendre en compte pour établir le rapprochement :</li> <li>- Condition de banque</li> <li>- Relevé de compte</li> <li>- Compte banque tenu par l'entreprise</li> <li>- Exploitation des supports</li> <li>- Difficulté particulière liée à l'exploitation des documents de référence</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Maîtriser les procédures de rapprochement manuel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'un tableau Excel automatisé pour réaliser l'état de rapprochement</li> <li>- Procédure du rapprochement bancaire</li> <li>- Saisie/importation du relevé bancaire,</li> <li>- Vérification des soldes,</li> <li>- Pointage ou lettrage,</li> <li>- Edition du rapprochement.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Rapprochement bancaire automatique sous sage SAARI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapprochements automatiques entre les extraits de comptes bancaires (importes ou saisies) et les écritures comptables des journaux de banque.</li> <li>- 3 critères de rapprochement automatique avec rapprochement manuel complémentaire.</li> <li>- Génération des écritures d'ajustement;</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Justification des écarts issus du rapprochement</b></li> <li>➤ <b>Contrôle de l'équilibre de l'état de rapprochement</b></li> <li>➤ <b>Régularisation des écritures comptables de régularisation résultantes du rapprochement bancaire</b></li> </ul>
CIBLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptables</li> <li>• Financiers</li> <li>• Experts comptables</li> <li>• Toute personne souhaitant améliorer le suivi de trésorerie de son entreprise et possédant des bases en comptabilité.</li> </ul>	
DUREE	
	24 h soit 3 jours

Gérer sa trésorerie au quotidien		Gestion budgétaire par objectif	
OBJECTIFS	CONTENU	OBJECTIFS	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre les techniques et principaux leviers permettant de réguler et d'améliorer la trésorerie au quotidien.</li> <li>Élaborer un budget de trésorerie équilibré.</li> <li>Choisir efficacement entre différents placements, arbitrer entre emprunts/placements et rentabilité/sécurité.</li> <li>Anticiper des difficultés de trésorerie liées à une baisse de chiffre d'affaires/de marges ou des retards de paiement de certains clients.</li> <li>Déterminer à tout moment la trésorerie "idéale".</li> </ul>	<p>➤ <b>Enjeux de la gestion de trésorerie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rôle du gestionnaire de trésorerie <ul style="list-style-type: none"> <li>le quotidien du trésorier</li> <li>les notions de "cash pooling" et de "banque pivot"</li> </ul> </li> <li>Aspects "trésorerie" dans le bilan</li> <li>Gestion des comptes de liaison dans le cas de groupes</li> <li>Détermination de la trésorerie idéale.</li> </ul> <p>➤ <b>Conception du tableau de trésorerie, outil de suivi et de prévention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Méthode d'élaboration et principe des prévisions glissantes</li> <li>Collecte des données</li> <li>Techniques de régulation : reports d'échéances, escomptes de règlement</li> <li>Passage du plan de trésorerie à court terme au plan de trésorerie à moyen terme.</li> </ul> <p>➤ <b>Les techniques permettant de réguler la trésorerie à court terme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Escompte et loi Dailly, arbitrage "escompte/découvert"</li> <li>Affacturage, crédit documentaire, assurance crédit, crédit spot</li> <li>Gestion des dates de valeur</li> <li>Facilités de caisse, crédit de campagne</li> <li>Gérer la cotation au certain et à l'incertain ainsi que les contrats à terme</li> <li>Gestion de la trésorerie au quotidien : erreurs d'équilibrage, sur et sous-financement</li> </ul> <p>➤ <b>Négociation des commissions et taux bancaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Action sur la marge additionnelle au taux de base</li> <li>Action sur les dates de valeur et le coût du service</li> <li>Contrôle de la facturation bancaire</li> <li>les jours de valeur, les commissions de mouvement...</li> <li>le calcul des intérêts et du Taux Effectif Global (TEG)</li> </ul> <p>➤ <b>Placement des excédents provisoires de trésorerie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sicav monétaires, billets de trésorerie, certificats de dépôt</li> <li>Comptes à terme, bons de caisse...</li> <li>Arbitrage emprunts/placements et sécurité/rentabilité</li> </ul> <p>➤ <b>Maîtrise du Besoin en Fonds de Roulement (BFR)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mode de calcul du BFR exploitation et hors exploitation</li> <li>Leviers d'optimisation de la trésorerie</li> <li>Importance du suivi du crédit fournisseur pour parer les risques de défaillances : notion de score</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir un aperçu sur la GBO</li> <li>Pouvoir expliquer les grands concepts de la GBO tels que gestion budgétaire par programme, définition et rôle des outils de cadrage stratégique, mesure de la performance, ...</li> <li>Diriger un groupe de réflexion ou un comité de pilotage des réformes au sein d'une organisation.</li> <li>Conduire des petites formations spécifiques à leur cadre de travail.</li> </ul>	<p>➤ <b>Introduction</b></p> <p>➤ <b>Le cadre législatif réglementaire</b></p> <p>➤ <b>Le cadre législatif réglementaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation des budgets de programme/ budgets par objectifs.</li> <li>présentation des nomenclatures budgétaires</li> <li>organisation du budget par objectifs</li> <li>diagnostic de l'existant</li> <li>le cadre des dépenses à moyen terme : CDMT</li> </ul> <p>➤ <b>Mettre en œuvre une démarche rigoureuse de délégation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation des budgets de programme/ budgets par objectifs.</li> <li>présentation des nomenclatures budgétaires</li> <li>organisation du budget par objectifs</li> <li>diagnostic de l'existant</li> <li>le cadre des dépenses à moyen terme : CDMT</li> </ul>
CIBLE	CIBLE	DUREE	DUREE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionnaires de trésorerie,</li> <li>cadres et collaborateurs comptables,</li> <li>comptables uniques (de PME, d'unité de production, de filiale), responsables de centre de profit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes personnes impliquées dans la gestion budgétaire et la cellule de la GBO.</li> </ul>	24 h soit 3 jours	24 h soit 3 jours

Contrôle de gestion		Travaux comptables Quotidiens	
OBJECTIFS	CONTENU	OBJECTIFS	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre l'apport et la mission du contrôleur de gestion</li> <li>• Elaborer un programme d'action en vue de mettre en place un système de contrôle de gestion</li> <li>• Maîtriser la pratique d'élaboration et d'exploitation des tableaux de bord</li> <li>• Concevoir et mettre en place un système de comptabilité analytique</li> </ul>	<p>➤ <b>Définition du Contrôle de Gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mission et compétences du « Contrôleur de Gestion »</li> <li>- Place du Contrôle de Gestion dans l'organisation</li> <li>- Préalables à la mise en place du Contrôle de Gestion</li> </ul> <p>➤ <b>Réunion des documents de référence</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mission et compétences du « Contrôleur de Gestion »</li> <li>- Place du Contrôle de Gestion dans l'organisation</li> <li>- Préalables à la mise en place du Contrôle de Gestion</li> </ul> <p>➤ <b>Les Tableaux de Bord</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'un tableau Excel automatisé pour réaliser l'état de rapprochement</li> <li>- Procédure du rapprochement bancaire</li> <li>- Saisie/importation du relevé bancaire,</li> <li>- Vérification des soldes,</li> <li>- Pointage ou lettrage,</li> <li>- Edition du rapprochement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les mécanismes comptables et connaître les règles d'imputation comptable</li> <li>• Tenir et suivre les comptes quotidiens</li> <li>• Savoir contrôler son travail comptable</li> </ul>	<p>➤ <b>Comprendre les mécanismes comptables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan comptable.</li> <li>- La nomenclature des comptes.</li> <li>- Les règles de fonctionnement et d'enregistrement.</li> <li>- Les documents comptables :</li> <li>- Le fonctionnement du bilan</li> <li>- La détermination du résultat</li> <li>- L'annexe</li> </ul> <p>➤ <b>Les écritures d'achats</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les mécanismes du compte fournisseur.</li> <li>- Comptabilisation des achats de biens, de services et d'immobilisations.</li> <li>- Comptabilisation des avoirs, remises et escomptes.</li> <li>- Suivi et lettrage des comptes fournisseurs.</li> <li>- Les écritures de paiement fournisseurs.</li> </ul> <p>➤ <b>Les écritures de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les mécanismes du compte client.</li> <li>- Comptabilisation des ventes de marchandises ou de services.</li> <li>- Comptabilisation des avoirs, remises et escomptes.</li> <li>- Les écritures de règlement clients,</li> </ul> <p>➤ <b>Savoir établir et comptabiliser la déclaration de tva</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opérations soumises ou non soumises à TVA.</li> <li>- TVA déductible et collectée - TVA exigible.</li> <li>- Régime simplifié, régime du réel.</li> <li>- La déclaration et le paiement de la TVA</li> </ul> <p>➤ <b>Les opérations d'inventaire &amp; les écritures Exceptionnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'amortissement des immobilisations.</li> <li>- Les provisions.</li> <li>- Les investissements (tableau d'amortissement, cession, etc.).</li> </ul>
CIBLE		CIBLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DAF,</li> <li>• Les Chefs comptables/Comptables,</li> <li>• Auditeurs,</li> <li>• Tout acteur du métier de comptabilité.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptable</li> <li>• Aide comptable</li> </ul>	
DUREE	16h Soit 2 Jours	DUREE	24h Soit 3 jours

Formation travaux d'inventaire : gérer les opérations de fin d'exercice en comptabilité	
OBJECTIFS	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquérir les mécanismes et des techniques de contrôle de fin d'exercice</li> <li>• Maîtriser le fonctionnement des amortissements et des provisions</li> <li>• Redécouvrir l'environnement fiscal de certaines opérations d'inventaire en comptabilité</li> </ul>	<p>➤ <b>Apprentissage des techniques comptables pour assurer les contrôles de fin d'exercice en comptabilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retour sur le pointage et le rapprochement bancaire</li> <li>- Savoir réaliser un lettrage des comptes de tiers</li> <li>- Savoir établir un inventaire des immobilisations</li> <li>- Assurer la vérification des emprunts</li> </ul> <p>➤ <b>Comprendre ou revoir le mécanisme des opérations d'inventaire en comptabilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rappels concernant les investissements et son fonctionnement</li> <li>- Gérer les incidences de la fiscalité locale (Taxe Professionnelle) sur les opérations d'inventaire</li> </ul> <p>➤ <b>Appréhender les méthodes d'amortissement : linéaire, dégressif, SYD, amortissement variable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaitre les limites du choix de méthode</li> <li>- Comment choisir les durées d'amortissement</li> <li>- Problème du minimum fiscal</li> <li>- Prendre connaissance de l'amortissement régulièrement différé</li> <li>- Prendre connaissance des amortissements exceptionnels</li> <li>- Rappel du principe de prudence dans le cadre des opérations d'inventaire.</li> </ul> <p>➤ <b>Déterminer les conditions d'application des provisions pour dépréciation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appréhender les provisions pour risques et charges</li> <li>- Appréhender les provisions réglementées</li> <li>- Maîtriser le fonctionnement des amortissements dérogatoires</li> <li>- Prendre connaissance des feuillets n°6 et n°7 de la liasse du Réel Normal</li> <li>- Mise au point sur le principe et la méthode de l'inventaire physique</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre ce qu'est la valorisation des stocks</li> <li>• Signification et incidence fiscale des variations de stocks</li> </ul>
CIBLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptables</li> <li>• Assistant(e)s comptables</li> <li>• Gestionnaires</li> </ul>	
DUREE	
16h Soit 2 Jours	

Tableau de bord comptable	
OBJECTIFS	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquérir la méthodologie pour élaborer un tableau de bord</li> <li>• déterminer les indicateurs pertinents de son activité</li> <li>• les rendre plus lisibles pour faciliter la formalisation d'un plan d'actions.</li> <li>• Valider la pertinence de son tableau de bord.</li> <li>• Créer une dynamique de gestion autour du tableau de bord</li> <li>• Vous disposerez d'une méthodologie pratique pour construire ou faire évoluer votre tableau de bord</li> </ul>	<p>➤ <b>Délimiter le champ des tableaux de bord</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place un système de mesure.</li> <li>- Adapter le système de mesure aux besoins de l'organisation.</li> <li>- Définir les objectifs, les résultats à atteindre, les moyens d'actions.</li> <li>- S'assurer de la cohérence des objectifs selon les niveaux de l'organisation.</li> <li>- Distinguer les indicateurs de performance et les indicateurs de pilotage.</li> </ul> <p>➤ <b>Sélectionner les indicateurs pertinents</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesurer la performance d'une activité : les attentes des clients internes et externes.</li> <li>- Définir les indicateurs de performance appropriés.</li> <li>- Déterminer les plans d'action : les activités et les ressources critiques.</li> <li>- Définir les indicateurs de pilotage explicites.</li> <li>- Déployer les objectifs par niveau de décision dans l'organisation.</li> <li>- Repérer les grandes familles d'indicateurs : économique, activité, quali délai, productivité, coût, éclairage, projet</li> </ul> <p>➤ <b>Présenter les indicateurs dans un tableau de bord</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter les principes clés de conception : pertinence, urgence, cohérence, efficacité.</li> <li>- Choisir les chiffres adaptés au besoin des destinataires.</li> <li>- Faciliter l'analyse grâce à des supports visuels efficaces.</li> <li>- Les représentations graphiques à privilégier.</li> <li>- Formuler des commentaires synthétiques et explicites.</li> </ul> <p>➤ <b>Mettre en place un tableau de bord : les étapes clés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduire le projet de création ou de refonte du tableau de bord.</li> <li>- Impliquer les utilisateurs, les destinataires.</li> <li>- Fiabiliser la qualité des informations.</li> <li>- Définir des normes et des seuils d'alerte.</li> <li>- Construire le dictionnaire des indicateurs.</li> <li>- Faire évoluer le tableau de bord</li> </ul>
CIBLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout public ayant un besoin d'apprentissage ou de mise à jour en contrôle de gestion</li> </ul>	
DUREE	
24 h soit 3 jours	

Analyse financière : établir un diagnostic financier		Gestion des immobilisations	
OBJECTIFS	CONTENU	OBJECTIFS	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser une méthode structurée d'analyse financière et s'approprier les concepts, les instruments utilisés pour mener une analyse financière</li> <li>Interpréter les différents indicateurs pour réaliser un diagnostic et orienter la prise de décision</li> <li>Identifier les facteurs de rentabilité ainsi que les sources de risques et de défaillance</li> </ul>	<p>➤ <b>Introduction</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pourquoi faire un diagnostic financier ?</li> <li>- sources d'information.</li> </ul> <p>➤ <b>Analyser la performance économique de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analyser le contexte de l'entreprise, suivre l'évolution du chiffre d'affaires, de la marge et des autres indicateurs clés</li> <li>- effectuer certains retraitements : amortissements, provisions, charges externes...</li> <li>- repérer les situations difficiles : effet ciseaux, fuite en avant, couverture des charges fixes, baisse de profitabilité du résultat comptable au résultat encaissable : interpréter la CAF, la MBA.</li> </ul> <p>➤ <b>Apprécier la santé financière d'une entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Du bilan comptable au bilan économique : retraitements nécessaires (crédit-bail, écart d'acquisition, location simple, hors-bilan...)</li> <li>- analyser les équilibres financiers : fonds de roulement, besoin en fonds de roulement, Working Capital Requirement, trésorerie nette, endettement financier net...</li> <li>- types de crise de liquidité et leur gestion</li> <li>- interpréter les différents ratios : structure, rotation économique, endettement, couverture des frais financiers</li> <li>- analyse de la rentabilité économique (ROCE) et financière (Roe)</li> </ul> <p>➤ <b>Comprendre la lecture du tableau de flux de trésorerie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'approprier la logique du tableau de flux de trésorerie : du cash-flow opérationnel au cash-flow disponible (Free Cash Flow)</li> <li>- interpréter les ratios de cash-flow</li> <li>- identifier les différentes sources de financement d'une entreprise et les choix stratégiques</li> <li>- déterminer le coût des différents types de ressources financières</li> </ul> <p>➤ <b>Repérer les signes de difficultés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analyse des situations de défaillance au sein des états financiers</li> <li>- repérer les différents facteurs de risque</li> <li>- principaux ratios et clignotants des difficultés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distinguer les différentes familles d'immobilisations</li> <li>Appliquer les critères de comptabilisation selon la méthode par composants</li> <li>Maîtriser les différents modes d'amortissements sur les immobilisations et comprendre leurs incidences fiscales</li> <li>Présenter les immobilisations dans le bilan, le compte de résultat et la liasse fiscale.</li> </ul>	<p>➤ <b>Caractéristiques des immobilisations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les trois familles d'immobilisations : incorporelles, corporelles et financières.</li> <li>- Identifier leur place au bilan.</li> <li>- La distinction entre les immobilisations, les charges, les autres actifs.</li> <li>- Le traitement des frais de recherche et développement.</li> </ul> <p>➤ <b>L'approche par composants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les critères de comptabilisation selon la méthode par composants.</li> <li>- La valorisation des immobilisations : impact de la norme IFRS.</li> <li>- La détermination du coût d'entrée des immobilisations.</li> <li>- Les modalités de première application.</li> <li>- Le traitement d'opérations spécifiques.</li> <li>- Les aspects fiscaux.</li> <li>- Les informations à fournir dans l'annexe.</li> </ul> <p><b>Amortissements et dépréciations d'actifs : les nouvelles règles comptables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La norme IFRS et les nouvelles règles d'amortissement.</li> <li>- La notion de valeur recouvrable.</li> <li>- Les tests de dépréciation des actifs : base, hypothèse, taux d'actualisation.</li> <li>- Les unités génératrices de trésorerie (UGT).</li> <li>- La comptabilisation et les incidences fiscales</li> </ul> <p>➤ <b>Les principales opérations sur immobilisations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'achat en devises étrangères.</li> <li>- Les entretiens, améliorations et gros travaux.</li> <li>- Les amortissements : linéaires, dégressifs, dérogatoires.</li> <li>- Les modes d'acquisitions : en pleine propriété, en locations simples ou crédit bail.</li> <li>- La sortie du patrimoine : cession, mise au rebut, plus ou moins values.</li> <li>- L'inventaire physique : suivi des immobilisations</li> </ul> <p>➤ <b>La fiscalité appliquée aux immobilisations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Contribution Economique Territoriale.</li> <li>- La présentation sur le bilan, le compte de résultat et l'annexe.</li> <li>- La présentation sur la liasse fiscale</li> </ul>
CIBLE		CIBLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables des services comptables et financiers</li> <li>Contrôleurs de gestion</li> <li>Analystes financiers</li> <li>Acheteurs</li> <li>Juristes</li> </ul> <p>Toute personne devant connaître les fondamentaux de l'analyse financière pour son activité opérationnelle</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Comptables uniques de PME</li> <li>Responsables comptables et financiers</li> <li>Collaborateurs d'un service comptable..</li> </ul>	
DUREE		DUREE	
24 h soit 3 jours		24 h soit 3 jours	

Optimisation du BFR		Comptabilité Analytique	
OBJECTIFS	CONTENU	OBJECTIFS	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerner les enjeux liés au besoin en fonds de roulement</li> <li>• Piloter le BFR</li> <li>• Financer le BFR</li> </ul>	<p>➤ <b>Identifier les objectifs et enjeux liés au BFR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser le BFR</li> <li>- Comprendre le BFR et ses conséquences</li> <li>- Identifier les prérequis nécessaires à la mise en place d'un projet BFR</li> <li>- Mesurer et identifier les sources de gain</li> </ul> <p>➤ <b>Maîtriser les leviers d'action du BFR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rationaliser les stocks de l'entreprise</li> <li>- Utiliser les bonnes pratiques du credit management</li> <li>- Repérer les leviers d'amélioration du poste fournisseur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les différentes techniques de calcul et d'analyse des coûts et des marges.</li> <li>• Appréhender la méthode des coûts par activité et repérer la méthode la plus appropriée pour son entreprise.</li> <li>• Comprendre les liens entre comptabilité générale et comptabilité analytique.</li> <li>• Intégrer les techniques et outils de la comptabilité analytique pour faire évoluer son système de gestion.</li> <li>• Mettre en place une comptabilité analytique au niveau d'un service opérationnel ou fonctionnel.</li> </ul>	<p>➤ <b>Spécificités de la comptabilité analytique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprécier la rentabilité par produit, par activité, par service</li> <li>- Répertorier les différents types de coûts</li> <li>- Le compte de résultat fonctionnel</li> <li>- Choisir un système de suivi des coûts pertinent</li> </ul> <p>➤ <b>Coûts partiels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinction entre charges fixes et charges variables</li> <li>- Seuil de rentabilité et point mort</li> <li>- Méthode du direct costing</li> </ul> <p>➤ <b>Coûts complets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinction entre charges directes et charges indirectes</li> <li>- Méthode des centres d'analyse</li> <li>- Choisir les bonnes clés de répartition et les unités d'œuvre</li> <li>- Imputation rationnelle des charges fixes,</li> </ul> <p>➤ <b>Coûts standards</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détermination des standards</li> <li>- Analyse des écarts sur les charges directes et indirecte</li> </ul> <p>➤ <b>Comptabilité analytique basée sur les activités : Activity Based Costing (ABC)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les activités à analyser</li> <li>- Rechercher et identifier les inducteurs</li> <li>- Valoriser les coûts de l'inducteur et les coûts ABC).</li> </ul>
CIBLE		CIBLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeurs financiers</li> <li>• Crdit managers</li> <li>• Auditeurs internes</li> </ul>	<p>➤ <b>Piloter le BFR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir des indicateurs pertinents.</li> <li>- Établir un reporting efficace</li> </ul> <p>➤ <b>Financer le BFR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financer les différents postes du BFR</li> <li>- Financer les équipements industriels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborateurs en comptabilité analytique,</li> <li>• Contrôleurs de gestion,</li> <li>• Gestionnaires financiers,</li> <li>• Responsables ou chefs comptables,</li> <li>• Comptables,</li> <li>• Cadres,</li> <li>• Ingénieurs et techniciens concernés par le contrôle des coûts,</li> <li>• Chefs d'entreprise</li> </ul>	
DUREE	16h Soit 2 Jours	DUREE	24h Soit 3 jours

Inventaire physique des immobilisations	
CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directeurs, chefs de département et cadres responsables</li> <li>- Cadres financiers, comptables, cadres des directions juridiques, audit et contrôle de gestion</li> <li>- Toutes personnes concernées par l'inventaire physique des immobilisations et le calcul des amortissements.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Traitement des immobilisations <ul style="list-style-type: none"> <li>- Différents types d'immobilisations</li> <li>- Prise en compte des immobilisations</li> <li>- Coûts d'entrées des immobilisations</li> <li>- Dépenses postérieures à l'acquisition des immobilisations</li> <li>- Amortissement, provisions et réduction de valeur</li> <li>- Cession des immobilisations</li> <li>- Echange des immobilisations</li> <li>- Aspects fiscaux.</li> </ul> </li> <li>➤ Les différents types d'inventaires physiques des immobilisations</li> <li>➤ L'organisation de l'inventaire physique des immobilisations</li> <li>➤ Les étapes de déroulement de l'opération</li> <li>➤ Le rapport d'inventaire physique et son suivi</li> <li>➤ Traitement des différences</li> <li>➤ Détermination des pertes probables des immobilisations</li> <li>➤ Calcul des provisions</li> <li>➤ Méthodes de la décote directe</li> <li>➤ Traitements comptables et fiscaux</li> <li>➤ Amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles <ul style="list-style-type: none"> <li>- Base imposable</li> <li>- Durée d'amortissement</li> <li>- Les méthodes d'amortissement</li> <li>- Les taux fiscaux</li> </ul> </li> <li>➤ Traitements comptables des amortissements et des provisions</li> <li>➤ Aspects fiscaux</li> <li>➤ Travaux d'ateliers et études de cas pratiques</li> </ul>
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter les aspects financiers, organisationnels, comptables et fiscaux de l'inventaire physique des immobilisations</li> <li>- Traiter les amortissements, réductions de valeurs et pertes probables.</li> </ul>
DUREE	32 h soit 4 jours

Maîtriser les méthodes comptables et les écritures IFRS	
CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborateurs des services comptables ou consolidation</li> <li>- Contrôleurs de gestion</li> <li>- Toute personne appelée à intervenir dans la préparation ou la passation et l'analyse des écritures les plus courantes en normes IFRS, tant au niveau de la maison mère que dans les filiales, dans le cadre du reporting.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Faire le point sur la logique comptable des IFRS <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cerner les objectifs</li> <li>- Les états financiers présentés (IAS 1) : état de situation financière (bilan), compte de résultat, état du résultat global, état de variation des capitaux propres, état des flux de trésorerie, notes annexes</li> <li>- Les normes relatives au processus de consolidation (IFRS 10, 11 et 12, IAS 28 et IFRS 3)</li> <li>- Les activités destinées à être cédées ou arrêtées (IFRS 5)</li> <li>- La convergence des méthodes (social/consolidé - IFRS/US GAAP).</li> </ul> </li> </ul>
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les méthodes d'évaluation les plus courantes caractérisant le référentiel comptable IFRS</li> <li>- Maîtriser les écritures de base traduisant ces méthodes d'évaluation</li> <li>- Analyser l'impact de ces écritures de retraitement sur les états financiers.</li> </ul>
DUREE	32 h soit 4 jours

## Maîtriser les méthodes comptables et les écritures IFRS (suite)

CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborateurs des services comptables ou consolidation</li> <li>- Contrôleurs de gestion</li> <li>- Toute personne appelée à intervenir dans la préparation ou la passation et l'analyse des écritures les plus courantes en normes IFRS, tant au niveau de la maison mère que dans les filiales, dans le cadre du reporting.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Stocks, créances, titres, dettes et provisions : maîtriser les règles spécifiques           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stocks (IAS 2) : les méthodes d'évaluation possibles</li> <li>- Incorporation du coût des emprunts dans les immobilisations ou dans les stocks (IAS 23) : possibilité ou obligation</li> <li>- Instruments financiers primaires (IFRS 9) : appliquer ces normes aux postes les plus courants (créances et dettes, titres non consolidés, compte de trésorerie et emprunts)</li> <li>- Crées et dettes en devises (IAS 21), conversion des états financiers (IAS 21)</li> <li>- Provisions et passifs éventuels (IAS 37), événements postérieurs à la clôture (IAS 10) : l'évaluation, le traitement et l'information en annexe</li> <li>- Avantages au personnel, provisions pour retraites (IAS 19), régimes à cotisations ou à prestations définies : calcul et comptabilisation.</li> </ul> </li>   <li>➤ Reconnaître les produits et évaluer l'impôt sur les bénéfices           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaissance des produits (IFRS 15) : une démarche en 5 étapes, savoir quand et comment comptabiliser un produit, contrats à long terme à l'avancement ou à l'achèvement</li> <li>- Impôt sur les bénéfices (IAS 12) : calcul des impôts différés, prise en compte des déficits fiscaux, passation des écritures et preuve d'impôt.</li> </ul> </li> </ul>
OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les méthodes d'évaluation les plus courantes caractérisant le référentiel comptable IFRS</li> <li>- Maîtriser les écritures de base traduisant ces méthodes d'évaluation</li> <li>- Analyser l'impact de ces écritures de retraitement sur les états financiers.</li> </ul>	
DUREE	32 h soit 4 jours

## Organiser et exécuter efficacement les clôtures comptables périodiques

CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef comptable,</li> <li>- responsable comptable ou financier en charge de l'arrêté des comptes annuels.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organiser le processus de clôture           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnostiquer votre situation de clôture des comptes.</li> <li>- Organiser le processus de clôture : la démarche processus.</li> <li>- Découper la clôture en 4 étapes clés :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• alimentation comptable en amont ;</li> <li>• validation des comptes (balance définitive) ;</li> <li>• production des états financiers ;</li> <li>• validation des états financiers.</li> </ul> </li> <li>- Planifier les tâches.</li> </ul> </li> </ul>
OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser et piloter le processus de clôture.</li> <li>- Mettre sous contrôle les risques d'anomalies.</li> <li>- Se construire une démarche et un dossier de révision.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sécuriser et organiser les processus comptables           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construire sa cartographie des processus comptables.</li> <li>- Analyser les processus :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• risques, zones d'incertitudes, points d'amélioration.</li> </ul> </li> <li>- Identifier les meilleures pratiques organisationnelles.</li> <li>- Mettre en place des indicateurs pertinents par processus.</li> <li>-</li> </ul> </li>   <li>➤ Valider les comptes issus des processus amont           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Structurer la démarche de contrôle comptable.</li> <li>- Définir les critères de qualité comptable : les assertions.</li> <li>- cartographier les risques d'anomalies.</li> <li>- Construire un programme de contrôle par processus.</li> <li>- Établir un dossier de travail.</li> </ul> </li>   <li>➤ Produire et valider les comptes           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sécuriser la centralisation.</li> <li>- Organiser la remontée d'information pour l'annexe.</li> <li>- Finaliser les dossiers de clôture.</li> </ul> </li>   <li>➤ Utiliser les meilleurs outils pour piloter le processus de clôture           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exploiter le planning de clôture.</li> <li>- Utiliser un tableau de bord.</li> <li>- Mettre en place une démarche de progrès continu.</li> </ul> </li> </ul>
DUREE	24 h soit 3 jours

# *Communication*

Le Chargé de communication		Concevoir et déployer le plan de communication	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les outils essentiels pour exercer le métier : enjeux, bons réflexes, outils de communication.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maîtriser les spécificités du métier de chargé de communication <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les territoires de l'opinion, les acteurs et les publics de la communication.</li> <li>- Élaborer une cartographie de son périmètre d'action.</li> <li>- Repérer les nouveaux influenceurs.</li> </ul> </li> <li>➤ Définir les besoins et les objectifs de communication <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir et mettre en œuvre les outils pertinents pour cerner les besoins de communication : enquêtes qualitatives, questionnaires, méthodes projectives...</li> <li>- Analyser et évaluer les résultats.</li> </ul> </li> <li>➤ Piloter et évaluer les projets de communication <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les étapes et les questions clés pour monter et piloter des projets de communication.</li> <li>- Définir des critères de mesure et d'évaluation on et off line en fonction des objectifs.</li> </ul> </li> <li>➤ Développer des outils de communication à l'heure du digital <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir les outils de communication pertinents en fonction des objectifs et des cibles visées : événementiel, relation presse, réseaux sociaux...</li> <li>- Intégrer les évolutions des médias classiques et digitaux.</li> <li>- Repérer les spécificités du web et les tendances actuelles.</li> </ul> </li> <li>➤ Travailler avec des agences de communication ou des free-lances <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger un brief.</li> <li>- Définir les critères de choix et les règles de collaboration.</li> </ul> </li> </ul>	Acquérir les outils nécessaires pour piloter la mise en œuvre des actions de communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifier les grands principes de la communication <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les fondamentaux de la communication : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la démarche de communication.</li> </ul> </li> <li>- La double mission du responsable de la communication : <ul style="list-style-type: none"> <li>• piloter la fonction communication ; conseiller et "outiller" les autres fonctions.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Évaluer les besoins de communication <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les trois étapes d'un audit de communication : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les méthodes de recueil d'information ;</li> <li>• choix des leviers les plus adaptés ;</li> <li>• évaluation et tableau de bord.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Concevoir un plan de communication <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte et cibles prioritaires.</li> <li>- Définir des objectifs mesurables.</li> <li>- Choisir les outils adaptés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• communication managériale, relations publiques, édition, réseaux sociaux...</li> </ul> </li> <li>- La responsabilité sociale de l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>➤ Planifier et budgéter les actions de communication <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir le calendrier et les moyens financiers et humains en fonction des priorités stratégiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• chiffrer les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs de communication ;</li> <li>• élaborer le budget prévisionnel et suivre le budget.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Développer ses compétences émotionnelles <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer ses émotions.</li> <li>- Gérer son stress.</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE		CIBLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chargé de communication nouvellement promu.</li> <li>• Chef de projet de communication.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la communication externe/interne, nouveau dans la fonction.</li> <li>• Responsable des relations publiques, des relations presse.</li> <li>• Chargé(e) de communication.</li> <li>• Conseiller en communication, chargé(e) du budget en agence.</li> </ul>	
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'approprier les enjeux de la communication à l'heure du Web social.</li> <li>• Identifier les principaux outils de communication traditionnels et digitaux.</li> <li>• Piloter les projets de communication.</li> <li>• Évaluer la performance des actions de communication.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposer d'une méthodologie pour évaluer les besoins de communication et établir un diagnostic.</li> <li>• Élaborer un plan de communication cohérent avec la culture et la stratégie de l'entreprise.</li> <li>• Construire un tableau de bord pour piloter la mise en œuvre des actions de communication.</li> </ul>	
DUREE	14 h	DUREE	14 h

Communication de crise		Communication Digitale	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dirigeant d'entreprise.</li> <li>● Porte-parole.</li> <li>● Cadre dirigeant ou opérationnel en charge de la communication (directeur ou responsable de communication et des services presse...)</li> </ul>	<p>➤ <b>Comprendre et anticiper la crise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir la crise, sa dynamique et ses conséquences pour l'image.</li> <li>- Gestion et communication de crise : quels outils ou quelles actions ? Identifier ses besoins.</li> <li>- Repérer les vulnérabilités.</li> <li>- Mettre en place le dispositif adapté.</li> <li>- Composer ou valider sa cellule de crise : organisation, membres permanents, experts, porte-parole...</li> <li>- Comprendre le fonctionnement des médias : presse, réseaux sociaux...</li> <li>- Analyser le phénomène de bad buzz.</li> <li>- Le rôle des réseaux sociaux dans la crise : la veille sur le Web.</li> </ul> <p>➤ <b>Communiquer en situation de crise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les messages en fonction des objectifs et des parties prenantes.</li> <li>- Élaborer un question/réponse.</li> <li>- Construire une stratégie de réponse.</li> <li>- Combiner les outils on et off line : communiqué de presse, interview, point et conférence de presse, dark site, blog de crise, réseaux sociaux.</li> <li>- Gérer la crise sur les réseaux sociaux et le Web.</li> <li>- Impliquer les équipes internes.</li> </ul> <p>➤ <b>Sortir de la crise, et analyser ses effets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les causes de la crise.</li> <li>- Évaluer les forces et les faiblesses.</li> <li>- Mettre en place un plan de reconquête des cibles.</li> <li>- Savoir revenir à la normale.</li> <li>- Rester vigilant quand la crise est finie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Directeurs, responsables et chargés de communication,</li> <li>● Community Manager, Social Media Manager,</li> <li>● Toute personne travaillant dans les services Communication et Marketing des entreprises.</li> </ul>	<p>➤ <b>Généralités sur la Communication digitale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etat des lieux du Digital.</li> <li>- Un contexte global de Transformation digitale des entreprises avec l'expérience client au centre.</li> <li>- Enjeux du digital.</li> <li>- Panorama des médias sociaux</li> <li>- S'organiser pour intégrer le digital</li> </ul> <p>➤ <b>Élaborer une stratégie de social media marketing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir sa stratégie social marketing</li> <li>- Planifier et budgétiser ses actions</li> <li>- Créer des publications performantes pour générer du trafic.</li> <li>- Publier du contenu de valeur pour susciter l'engagement</li> <li>- Gérer et analyser ses actions</li> <li>- Accroître sa notoriété digitale</li> </ul> <p>➤ <b>Intégrer les enjeux marketing dans sa communication digitale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Travailler ses contenus pour générer des leads, convertir et fidéliser</li> <li>- Organiser la production, la diffusion et le suivi des performances de ses communications.</li> </ul> <p>➤ <b>Module 4 : Devenir influent sur LinkedIn et Twitter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- LinkedIn et Twitter, médias de l'influence professionnelle.</li> <li>- Écrire pour LinkedIn et Twitter</li> <li>- Choisir une stratégie éditoriale différenciée</li> <li>- Consolider sa marque personnelle</li> <li>- Augmenter progressivement son impact</li> <li>- Organiser la curation de contenus</li> </ul>
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mettre en place un dispositif de gestion de crise.</li> <li>● Recruter et former les acteurs de la cellule de crise.</li> <li>● Établir une stratégie de communication pour faire face à la crise médiatique.</li> <li>● Intégrer les réseaux sociaux dans sa veille et sa stratégie de communication.</li> <li>● Gérer sa e-réputation.</li> <li>● Développer sa capacité personnelle à communiquer avec efficacité en situation de crise.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Concevoir sa stratégie d'actions sur les médias sociaux : de l'écoute des conversations à la mesure des actions</li> <li>● Comprendre les règles relatives aux principaux médias sociaux : Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn</li> <li>● Savoir mettre en place un tableau de suivi de l'activité médias sociaux et de Community Management</li> </ul>	
DUREE		DUREE	
24 h		32 h soit 4 jours	

# *Développement Durable*

La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) : définir une stratégie gagnante		Reporting RSE : communiquer ses résultats et ses actions RSE	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les outils essentiels pour identifier de nouvelles opportunités pour votre entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Développement Durable et Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enjeux et définition du développement durable.</li> <li>- Les points clés liés à la réglementation Camerounaise.</li> <li>- Principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises. L'approche risques/opportunités.</li> <li>- Quel bilan aujourd'hui au Cameroun?</li> </ul> </li>   <li>➤ Les changements de références induits par la RSE           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le changement de l'échelle temps, de la référence espace, d'indicateurs de performance.</li> <li>- La prise en compte des parties prenantes.</li> <li>- Les nouveaux modèles économiques (économies de fonctionnalité, collaborative, circulaire...).</li> <li>- La RSE : source d'innovation, de nouveaux business pour les entreprises.</li> <li>- L'impact sur les métiers</li> </ul> </li>   <li>➤ Construire sa stratégie RSE : un outil, des étapes.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ISO 26000 : une norme internationale, base de travail pour l'entreprise.</li> <li>- Les étapes incontournables.</li> <li>- Le diagnostic interne et externe pour identifier les enjeux autour du cycle d'activités.</li> <li>- Définir ses enjeux prioritaires, la matrice de matérialité.</li> <li>- Formuler sa stratégie RSE : vision, ambition et axes d'engagement.</li> <li>- Déployer sa stratégie : être structuré dans l'action.</li> <li>- Suivre et mesurer l'efficacité des plans d'actions RSE.</li> <li>- Communiquer pour rendre visibles les progrès sans tomber dans le green washing.</li> </ul> </li>   <li>➤ Accompagner le changement           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre une organisation dédiée.</li> <li>- Mobiliser les acteurs.</li> <li>- Communiquer et former en interne. Repérer les spécificités du web et les tendances actuelles.</li> </ul> </li> </ul>	Acquérir les outils nécessaires pour mettre en avant son engagement social et environnemental	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprendre la logique du rapport/reporting RSE           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les bases du Reporting RSE.</li> <li>- S'appuyer sur les textes clés (ODD, GRI 4, ISO 26000 etc.) pour une communication responsable</li> <li>- Identifier les besoins de communication des parties prenantes.</li> </ul> </li>   <li>➤ Recenser les enjeux clés d'un reporting           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir le périmètre.</li> <li>- Exposer le contexte de l'entreprise, son modèle d'affaires, interactions avec son écosystème.</li> <li>- Communiquer sur les attentes de ses parties prenantes en les confrontant aux analyses internes (matrice de matérialité).</li> <li>- Éclairer les contributions de l'entreprise pour les enjeux du futur.</li> <li>- Affirmer l'Ambition RSE de l'Entreprise. La décliner en politique, diligences raisonnables, actions. Les illustrer par des preuves et témoignages.</li> <li>- Choisir les indicateurs pertinents, les décrire dans une logique d'amélioration continue.</li> </ul> </li>   <li>➤ Élaborer des textes clairs et percutants           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer un processus interne robuste de remontée des données.</li> <li>- Bâtir un rapport organisé sur les enjeux stratégiques.</li> <li>- Identifier l'essentiel à transmettre.</li> <li>- Rendre les données lisibles pour les interlocuteurs, facile à lire et valorisante pour l'entreprise.</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Responsable RSE.</li> <li>● Responsable développement durable.</li> <li>● Dirigeant, manager, consultant interne en charge de la conduite d'une démarche socialement responsable, ou désireux d'évaluer l'opportunité d'une réflexion Développement Durable dans son organisation.</li> </ul>	CIBLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Directeur de PME.</li> <li>● Responsable de communication.</li> <li>● Responsable RSE, Développement Durable.</li> </ul>
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● S'approprier les concepts et les enjeux du Développement Durable et de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).</li> <li>● Évaluer l'opportunité d'une réflexion autour de la RSE pour son entreprise ou organisation.</li> <li>● Élaborer une stratégie de RSE concrète, adaptée.</li> </ul>	OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comprendre les notions de reporting obligatoire et volontaire tel que le rapport RSE.</li> <li>● Identifier les données clés à recueillir dans les domaines du reporting RSE (social, sociétal, environnemental, économiques).</li> <li>● Identifier les règles de mise en forme.</li> </ul>
DUREE	14 h	DUREE	14 h

## Réduire durablement ses impacts environnementaux

FINALITE	CONTENU
Découvrir les enjeux et principes de ces méthodes qui compléteront efficacement votre système de management environnemental ISO 14001.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Développement durable et RSE <ul style="list-style-type: none"> <li>- La notion de RSE : responsabilité sociétale des entreprises.</li> <li>- Les enjeux pour l'entreprise.</li> <li>- Les axes de travail possibles complémentaires à l'ISO 14001.</li> </ul> </li> </ul>
<b>CIBLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Améliorer sa performance énergétique <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'engager dans la transition énergétique : le bilan énergétique.</li> <li>- Établir un plan d'actions pertinent : agir sur les comportements, les méthodes de travail, raisonner énergies renouvelables.</li> <li>- S'appuyer sur l'ISO 50001.</li> </ul> </li> </ul>
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Réduire son bilan carbone, raisonner cycle de vie <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notion de bilan carbone et bilan des gaz à effet de serre (BEGES).</li> <li>- Lire et exploiter un bilan carbone, chercher des pistes de progrès.</li> <li>- Le plan de mobilité : de l'obligation à l'opportunité.</li> <li>- La notion de cycle de vie produit.</li> <li>- Principes et méthodes et d'éco conception. Enjeux pour l'entreprise.</li> <li>- La communication environnementale associée.</li> </ul> </li> <li>➤ Les fondamentaux de l'économie circulaire <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les principes de l'économie circulaire.</li> <li>- Les acteurs de l'économie circulaire, raisonner opportunités d'entreprises.</li> </ul> </li> <li>➤ Biodiversité et entreprise <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadre réglementaire, acteurs clés.</li> <li>- La biodiversité : atout pour l'entreprise ?</li> <li>- Interactions entreprise, milieux naturels et biodiversité.</li> <li>- Identifier des pistes d'actions pour intégrer la biodiversité dans sa politique environnementale.</li> </ul> </li> </ul>
<b>DUREE</b>	14 h



# *Leadership*

76

Construire et développer son leadership		Le leadership féminin	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les techniques permettant de mobiliser son équipe autour d'une vision commune	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Développer ses qualités de leader           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quelles sont les bonnes pratiques des leaders ?</li> <li>- Qu'apporte le leadership à la pratique managériale ?</li> </ul> </li> <li>- Identifier ses talents de leader.</li> <li>- Mettre en cohérence son système de valeurs avec son propre style de leadership.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Construire une vision de l'avenir claire et mobilisatrice           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Méthodes pour construire sa vision.</li> <li>- Formaliser sa vision.</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Communiquer sa vision de manager et la faire partager en leader           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les clés pour réussir à bien communiquer sa vision.</li> <li>- S'entraîner à des techniques simples de communication dynamique.</li> <li>- Obtenir l'adhésion et le soutien de son équipe et de ses interlocuteurs clés.</li> <li>- Développer son impact personnel et son charisme.</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Transformer sa vision en projets opérationnels réussis           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformer sa vision en projet.</li> <li>- Être stratège dans la mise en œuvre de sa vision.</li> <li>- Analyser et évaluer les opportunités du contexte.</li> <li>- Piloter son projet avec efficacité et succès.</li> <li>- S'appuyer sur les ressources existantes et optimiser la mise en œuvre avec les parties prenantes.</li> </ul> </li> </ul>	Acquérir les outils pour mieux affirmer son leadership en tant que femme.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asseoir sa légitimité           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinguer les comportements passifs, agressifs et assertifs.</li> <li>- Identifier les situations et obstacles qui challengent l'assertivité et son propre style assertif.</li> <li>- Prendre conscience de ses valeurs et de leur impact sur les priorités.</li> <li>- Affirmer sa présence par la confiance en soi.</li> <li>- Rester soi-même dans son rôle de leader.</li> </ul> </li> <li>➤ S'affirmer en tant que leader           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir sa matrice personnelle SWOT : forces, faiblesses, opportunités, menaces.</li> <li>- Clarifier ses ambitions de carrière.</li> <li>- Définir ses facteurs de réussite :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• oser être une femme dans toutes ses composantes</li> <li>• s'autoriser à saisir les opportunités ;</li> <li>• apprendre de ses échecs pour rebondir.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Faire face aux obstacles sur la voie du leadership féminin           <ul style="list-style-type: none"> <li>- La peur du manque de légitimité : le syndrome de l'imposteur, le syndrome de la victime.</li> <li>- Le contexte professionnel : le plafond de verre.</li> <li>- L'équilibre de vie : les cinq sphères de vie.</li> </ul> </li> <li>➤ Communiquer pour être influente           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier son expression authentique dans le verbal et le non verbal.</li> <li>- Développer son réseau interne et externe : networking, club, mentorat ...</li> <li>- Valoriser ses réussites : marketing personnel.</li> </ul> </li> </ul>
CIBLE		CIBLE	
Cadre dirigeant, tout manager souhaitant construire et développer son leadership.		Toute femme en situation de management hiérarchique ou transversal.	
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Construire sa vision en accord avec ses valeurs.</li> <li>● Faire adhérer en communiquant efficacement sa vision.</li> <li>● Décliner sa vision en actions opérationnelles.</li> <li>● Tenir compte des acteurs et des ressources mis en jeu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identifier les facteurs de réussite des leaders.</li> <li>● Prendre conscience de ses atouts et de ses freins.</li> <li>● Asseoir sa légitimité pour se positionner en tant que femme leader.</li> <li>● Développer son charisme.</li> <li>● S'appuyer sur les réseaux féminins pour accroître son influence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● DUREE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● DUREE</li> </ul>
21 h		14 h	

Mieux manager grâce à l'intelligence émotionnelle		Devenir un manager agile	
FINALITE	CONTENU	FINALITE	CONTENU
Acquérir les méthodes et outils pour gérer les relations à fort enjeu émotionnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prendre en compte la dimension émotionnelle du management <ul style="list-style-type: none"> <li>- La compétence émotionnelle du manager : rôle et limites.</li> <li>- Les mécanismes émotionnels à l'œuvre.</li> <li>- L'impact des émotions sur la performance individuelle et collective.</li> </ul> </li> <li>➤ Développer sa compétence émotionnelle de manager <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre conscience de ses émotions.</li> <li>- Comprendre ses réactions émotionnelles.</li> <li>- Gérer les situations managériales délicates : <ul style="list-style-type: none"> <li>• conflit interne ;</li> <li>• pression des résultats.</li> </ul> </li> <li>- Mettre en place une démarche personnelle de gestion émotionnelle.</li> </ul> </li> <li>➤ Gérer les émotions de ses collaborateurs <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le rôle du manager face à des émotions difficiles.</li> <li>- Repérer le ressenti émotionnel de ses collaborateurs.</li> <li>- S'entraîner à gérer les situations managériales à risque : <ul style="list-style-type: none"> <li>• évaluation ;</li> <li>• feed-back ;</li> <li>• refus...</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Manager les émotions collectives <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre en compte la dimension émotionnelle de la vie de l'équipe.</li> <li>- Repérer les signaux d'un ressenti émotionnel.</li> <li>- Accompagner l'équipe dans les changements : <ul style="list-style-type: none"> <li>• réorganisations ;</li> <li>• modifications de l'équipe...</li> </ul> </li> <li>- Déterminer le comportement adapté.</li> </ul> </li> </ul>	Acquérir les outils permettant de développer l'innovation et l'intelligence collective à l'ère du digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Définir son modèle d'agilité managériale <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir sa vision cible de l'organisation agile.</li> <li>- Identifier les principes de l'organisation agile.</li> <li>- Utiliser les 4 leviers du travail collaboratif.</li> </ul> </li> <li>➤ Développer les compétences d'agilité pour soi et son équipe <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les rôles et postures du manager agile.</li> <li>- Identifier les compétences stratégiques pour favoriser l'agilité de l'équipe.</li> <li>- Être un manager pédagogue et force d'exemple pour promouvoir l'agilité.</li> <li>- Apprendre en équipe à travailler en mode agile : <ul style="list-style-type: none"> <li>• accepter le droit à l'erreur ;</li> <li>• développer la créativité ;</li> <li>• encourager les communautés de pratiques.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Intégrer les outils du digital à son mode de management <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter l'appropriation des outils collaboratifs : <ul style="list-style-type: none"> <li>• choisir les outils du digital adaptés : intranet, réseaux d'équipe, réseaux sociaux, blogs ...</li> <li>• formaliser une charte interne d'utilisation.</li> </ul> </li> <li>- Former ses équipes aux outils "agiles".</li> <li>- Donner les moyens de réussir la transformation digitale.</li> </ul> </li> <li>➤ Valoriser la flexibilité et la coopération <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutenir les équipes "agiles" : <ul style="list-style-type: none"> <li>• accompagner les équipes dans le changement ;</li> <li>• identifier les leaders "agiles" dans l'équipe ;</li> <li>• célébrer les réussites.</li> </ul> </li> <li>- Agir en mentor de ses équipes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• déléguer et faire confiance ;</li> <li>• accompagner en fonction des profils et valoriser les progrès.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
DUREE	14 h	DUREE	14 h

# **QHSE**

HSE : le métier		Secourisme Sécurité au Travail (SST)	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>Technicien HSE</li> <li>Responsable qualité Hygiène sécurité environnement (QHSE),</li> <li>Responsable qualité,</li> <li>Responsable Management Système QHSE,</li> <li>Assistant QHSE</li> </ul>	<p><b>Comprendre les enjeux des systèmes HSE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objectifs des systèmes de management Hygiène Sécurité Environnement (SSE).</li> <li>Points clés de la réglementation HSE.</li> <li>Présentation synthétique des référentiels ISO 14001, OHSAS 18001, future ISO 45001.</li> <li>Logique du PDCA .</li> <li>Missions d'un animateur HSE</li> </ul> <p><b>Identifier les risques à maîtriser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le principe de l'analyse des risques HSE, les notions de prévention et protection.</li> <li>La mise en place d'actions préventives (actions de maîtrise opérationnelle).</li> <li>Le suivi des actions sur le terrain.</li> <li>Gérer les situations d'urgence</li> </ul> <p><b>Engager l'amélioration continue (PDCA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Décliner des objectifs à partir de la politique HSE.</li> <li>Le plan d'actions HSE : mise en oeuvre et suivi.</li> <li>La mise à jour des documents.</li> <li>Suite à une dérive, quelles actions correctives ? S'attaquer aux causes premières.</li> <li>Faire des bilans, animer des réunions terrain. Audits de poste : outils de progrès</li> </ul> <p><b>Mesurer et communiquer les résultats HSE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les indicateurs HSE à suivre.</li> <li>Faire de son tableau de bord, l'outil d'application du PDCA.</li> <li>Le plan de communication</li> </ul> <p><b>Rendre chacun acteur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Clarifier les responsabilités de chacun.</li> <li>Engager l'action et la prévention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chefs d'établissement</li> <li>Responsable sécurité/ environnement</li> <li>Responsables opérationnels chargés d'identifier les obligations légales en matière de sécurité et de santé au travail et de définir des outils de gestion conforme à la réglementation</li> </ul>	<p><b>Formation théorique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que faire face à une personne qui étouffe ou suffoque</li> <li>Que faire face à une hémorragie externe</li> <li>Que faire face à une personne inconsciente</li> <li>Comment faire un massage cardiaque externe</li> <li>Que faire face à un malaise</li> <li>Traumatisme, plaies et brûlures</li> <li>Que faire face à l'ingestion de produits dangereux ou de médicaments</li> </ul> <p><b>Formation pratique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Etouffement</li> <li>Manœuvre Heimlich</li> <li>Hémorragie</li> <li>La mise d'un garrot</li> <li>La position latérale de sécurité (PLS)</li> <li>Réanimation cardio-respiratoire</li> <li>Soigner une brûlure</li> <li>Placer un atèle</li> </ul>
<b>Durée</b>	24h soit 3 jours	<b>Durée</b>	8h soit 1 jour
<b>OBJECTIFS</b>		<b>OBJECTIFS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier la réglementation et les responsabilités en matière d'hygiène, sécurité, environnement</li> <li>Mettre en œuvre les bonnes pratiques pour mener à bien la mission de maîtrise des risques</li> <li>Organiser la mise en place d'un système de management HSE</li> </ul>		<p>Acquérir les connaissances et les habiletés requises pour intervenir lors d'une urgence médicale ou d'un accident de travail et pour se conformer aux obligations légales des entreprises en matière de santé et sécurité.</p> <p><b>COUT</b></p>	

Travaux en hauteur		Montage, démontage et Vérification des échafaudages	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<p>• Cette formation s'adresse à toute personne appelée à effectuer des travaux en hauteur</p> <p><b>OBJECTIFS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier et prévenir les risques liés aux travaux en hauteur</li> <li>• Apporter des solutions techniques, organisationnelles et humaines dans le respect des principes généraux de prévention</li> <li>• Maîtriser la réglementation et les obligations relatives au travail en hauteur</li> </ul> <p><b>DUREE</b></p> <p>8h soit 1 jour</p>	<p><b>Réaliser la prévention des risques professionnels dans le cadre du travail en hauteur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu'est-ce que le travail en hauteur ? Définition</li> <li>- Savoir identifier les principes généraux de prévention</li> <li>- Appréhender la notion de risque avec le travail en hauteur <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retour les statistiques d'accident du travail, les indices de fréquence et le coût</li> <li>• Modélisation du phénomène "accident".</li> <li>• Mise au point sur la réglementation sur le travail en hauteur</li> <li>• Etude de la conception des lieux de travail et des travaux temporaires en hauteur</li> <li>• Prendre des dispositions spécifiques aux travaux de bâtiment et de génie civil</li> <li>• Étudier le cas du défaut de protection contre les chutes de hauteur</li> <li>• Evaluer l'aptitude au travail en hauteur, les compétences et la formation des intervenants</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Mener une campagne de prévention des chutes de hauteur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les situations de travail à risques lors des travaux en hauteur</li> <li>- Savoir assurer la préparation de son intervention</li> <li>- Identifier la conduite à tenir en cas de situations dangereuses. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Focus sur les causes et conséquences d'une chute</li> <li>• Focus sur les solutions techniques, organisationnelles et humaines pour limiter les risques</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Assurer la vérification et l'utilisation des équipements de sécurité avec professionnalisme :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser un bilan sécurité des appareils de levage de personnes : échelles, échafaudages, plates-formes de travail, etc.</li> <li>- Faire le bon choix des matériels (Normes relatives aux échelles)</li> <li>- Savoir utiliser/identifier l'équipement de protection collective</li> <li>- Respecter les prescriptions des dispositifs de recueil souples (filets en grandes nappes et filets sur consoles).</li> <li>- Savoir utiliser/identifier l'équipement de protection individuelle (EPI).</li> </ul>	<p>Toute personne apte à travailler en hauteur.</p> <p><b>OBJECTIFS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître les règles élémentaires de sécurité et de bonnes pratiques lors du montage, du démontage ou de la modification, d'échafaudages,</li> <li>- Citer les critères de sélection des différents types d'échafaudages,</li> <li>- Réceptionner l'échafaudage avant utilisation,</li> <li>- Assurer la maintenance de l'échafaudage.</li> <li>- Circuler et travailler en sécurité sur l'échafaudage.</li> </ul> <p><b>DUREE</b></p> <p>16 h Soit 2 jours</p>	<p><b>FORMATION THEORIQUE</b></p> <p><b>Sensibilisation à la sécurité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'accident de travail</li> <li>- Importance et coût des accidents de travail</li> <li>- Les responsabilités, préventions des AT</li> <li>- Statistiques des accidents de travail</li> </ul> <p><b>Notions de protection collectives contre les chutes en hauteur</b></p> <p><b>Les types d'échafaudages et terminologies associées</b></p> <p><b>Accéder et circuler en sécurité sur les échafaudages :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les moyens d'accès : tours d'accès, les escaliers, les échelles.</li> <li>- Les trappes et les risques associés .</li> </ul> <p><b>Les protections individuelles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les harnais</li> <li>- Les longes et absorbeurs</li> <li>- Contrôle et utilisations in situ</li> </ul> <p><b>Le respect et limites de charge :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stockage des matériaux.</li> <li>- Les limites de charges de planchers d'échafaudages.</li> </ul> <p><b>Maintien de l'échafaudage en sécurité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesures compensatoires lorsque les protections collectives ont été déposées</li> </ul> <p><b>Les risques de co - activité sur les chantiers</b></p> <p><b>Signalisation des situations dangereuses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer et communiquer avec les responsables du chantier.</li> <li>- Savoir réagir en cas de situation de danger immédiat</li> </ul> <p><b>FORMATION PRATIQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification du type d'échafaudage</li> <li>- Montage de l'échafaudage</li> <li>- Utilisation du harnais</li> <li>- Maintenance de l'échafaudage</li> <li>- Démontage de l'échafaudage</li> </ul>

Evaluation des Risques professionnels		Habilitation Electrique	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout travailleur</li> <li>• Inspecteurs du travail</li> <li>• Organisations patronales</li> </ul>	<p><b>Méthodologie d'évaluation des risques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepts et terminologie de base relatifs à l'évaluation des risques           <ul style="list-style-type: none"> <li>• ÉTAPE no 1: Identifier les dangers</li> <li>• ÉTAPE no 2: Identifier les personnes qui pourraient subir un dommage et de quelle façon</li> <li>• ÉTAPE no 3: Evaluer le risque - identifier et déterminer les mesures de contrôle des risques en matière de sécurité et de santé</li> <li>• ÉTAPE no 4: Noter par écrit la personne responsable de la mise en oeuvre des mesures de contrôle des risques, les mesures dont il s'agit et l'échéancier</li> <li>• ÉTAPE no 5: Noter par écrit vos conclusions, contrôler et passer en revue votre évaluation des risques et la mettre à jour si nécessaire</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Pratiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exemples d'évaluations des risques dans votre entreprise.</li> </ul>	Tout electricien	<p><b>Généralités :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dangers spécifiques à la Basse ou Haute tension</li> <li>- Exemples d'accident (contact direct, indirect, court-circuit)</li> <li>- Mesures de protection, règles de sécurité</li> <li>- Classement de l'installation</li> <li>- Les personnes intervenantes</li> <li>- Les opérations, les zones d'environnement</li> </ul> <p><b>Comment travailler en sécurité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mission du chargé de consignation, du chargé de chantier, du chargé de travaux, de l'exécutant</li> <li>- Travaux au voisinage de pièces nues en basse ou haute tension</li> <li>- Procédures à mettre en œuvre</li> <li>- Conduites à tenir en cas d'accident.</li> </ul> <p><b>Manoeuvres électriques en BT ou HT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La consignation et la déconsignation</li> <li>- Mission du chargé de travaux, de l'exécutant, du chargé d'essai</li> <li>- Travaux au voisinage de pièces nues sous haute tension           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation des risques</li> <li>• Procédure à mettre en œuvre, surveillance de sécurité</li> </ul> </li> <li>- Interventions en BT           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventions de dépannage et de connexion</li> <li>• Remplacement de fusibles, lampes</li> </ul> </li> <li>- Sécurité lors des mesurages.</li> </ul>
<b>OBJECTIFS</b>		<b>OBJECTIFS</b>	
Cette formation est conçue pour aider les participants à régler, étape par étape, les détails logistiques relatifs à l'évaluation des risques.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter les prescriptions de sécurité définies par la publication UTE C 18 510</li> <li>• Mettre à jour ses connaissances</li> <li>• Analyser ses pratiques professionnelles.</li> </ul>	
<b>DUREE</b>		<b>DUREE</b>	
16h soit 2 jours		24h soit 3 jours	

Sécurité Incendie	
CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cette formation s'adresse à toute personne appelée à effectuer des travaux en hauteur</li> </ul>	<p><b>Les fondamentaux des premiers secours et de la sécurité incendie : Savoir faire face à une situation exceptionnelle :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les circonstances de l'incident pour mieux agir</li> <li>Intervenir ou ne pas intervenir, savoir se poser les bonnes questions</li> <li>Examiner la victime et la situation pour prendre les bonnes décisions</li> </ul> <p><b>Appréhender les gestes de premiers secours, les bases du secourisme :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comment réagir en fonction de l'état de la victime : étouffement, saignement, victime inconsciente</li> <li>Les techniques fondamentales de secourisme : PLS et sensibilisation au massage cardiaque.</li> </ul> <p><b>Appréhender les premiers gestes à mettre en place en cas d'incendie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre le phénomène de feu pour mieux agir : fonctionnement, causes, risques et danger des fumées</li> <li>Identifier les premiers gestes ou réflexes à adopter en cas d'incendie</li> <li>Pratiquer l'extinction d'un feu à travers une manipulation d'extincteur</li> </ul> <p><b>Alerter, évacuer et assurer la sécurité de tous lors d'un incendie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier la conduite à tenir en cas d'incendie : de l'évacuation au point de rassemblement</li> <li>Les moyens de secours et d'alerte : rappel des fondamentaux</li> <li>La mise en sécurité des victimes et les premiers soins à apporter.</li> </ul> <p><b>Les gestes de secours :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que faire face à une personne qui étouffe ou suffoque</li> <li>Que faire face à une hémorragie externe</li> <li>Que faire face à une personne inconsciente</li> <li>Comment faire un massage cardiaque externe</li> <li>Que faire face à un malaise</li> <li>Traumatisme, plaies et brûlures</li> <li>Que faire face à l'ingestion de produits dangereux ou de médicaments</li> </ul> <p><b>Formation Pratique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Etouffement ; Manœuvre Heimlich</li> <li>Hémorragie ; La mise d'un garrot</li> <li>La position latérale de sécurité (PLS)</li> <li>Réanimation cardio-respiratoire</li> <li>Soigner une brûlure ; Placer un atèle</li> </ul>
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appréhender les gestes de premiers secours en cas d'incident, d'incendie ou d'une situation dangereuse</li> <li>Prévenir, alerter les secours : Savoir communiquer les bonnes informations</li> <li>Développer une capacité à prendre en main une situation exceptionnelle</li> <li>Sensibiliser l'apprenant à l'environnement accidentogène au travail, à son rôle actif dans la recherche des risques persistants et dans la définition d'actions de prévention ou de protection.</li> </ul>
DUREE	24 h Soit 3 jours

Les bases et Pratique de l'auditeur Interne	
CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>Futur auditeur</li> <li>Assistant auditeur</li> <li>Personnes qui doivent être auditées</li> </ul>	<p><b>Définir le contexte et la démarche d'audit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les principes de base du système de management de la qualité</li> <li>Les différents types d'audit</li> <li>Les facteurs de réussite de l'audit</li> <li>Les rôles et responsabilités de chacun (auditeur, audité)</li> <li>L'équipe d'audit</li> <li>Le vocabulaire</li> <li>Les objectifs d'un audit</li> <li>Les référentiels associés (ISO 19011, ISO 9001)</li> <li>Le déclenchement des audits</li> <li>Mise en situation : découverte de la démarche d'audit</li> </ul> <p><b>Mettre en œuvre l'audit :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La décision et la planification de l'audit</li> <li>La constitution de l'équipe d'audit</li> <li>La préparation de la visite d'audit : <ul style="list-style-type: none"> <li>la collecte et l'analyse des documents</li> <li>l'élaboration du planning et la prise des RdV (principes et règles)</li> <li>l'élaboration du guide d'entretien</li> <li>La conduite de la visite d'audit (interviews) : <ul style="list-style-type: none"> <li>la réunion d'ouverture</li> <li>les visites sur le terrain et l'examen des preuves</li> <li>les entretiens et la technique d'interview</li> <li>le recueil des informations qualitatives, quantitatives et la consolidation des données.</li> </ul> </li> </ul> </li> <p><b>La réunion de synthèse :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le traitement des informations</li> <li>La réunion de clôture</li> <li>Les règles d'or de l'analyse et de la restitution</li> <li>Cas pratique : s'entraîner à l'animation de la réunion d'ouverture, à la conduite des entretiens et à la clôture</li> </ul> <p><b>Formaliser l'audit :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le rapport d'audit : règles de rédaction et hiérarchisation des écarts</li> <li>Le plan d'action : qui fait quoi et comment ?</li> <li>Cas pratique : rédiger un rapport d'audit et le plan d'actions associé.</li> </ul> </ul>
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquérir les techniques et les méthodes opérationnelles pour conduire des audits internes et externes de manière efficace</li> <li>Elaborer en formation ses supports de questionnements</li> <li>Réaliser la synthèse des audits internes et externes</li> <li>Participer à l'amélioration continue de sa structure</li> </ul>
DUREE	24 h soit 3 jours

Management des processus		Outils du référent qualité	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directeur, responsable Qualité. Organisateur.</li> <li>- Consultant et auditeur interne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>L'essentiel de l'approche processus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La notion de processus.</li> <li>- Les enjeux du management par les processus, ses bénéfices, ses limites.</li> <li>- Les étapes clés, ce que cela change vraiment en terme de management.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Construire la cartographie des processus de l'entreprise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exemples de cartographie de processus d'entreprise.</li> <li>- Appliquer une méthode structurée pour identifier ses processus métiers, supports et managériaux.</li> <li>- Construire sa cartographie des processus.</li> <li>- Les matrices FSA (fonctions-stratégie et attentes) pour valider la cartographie et repérer les processus stratégiques. Faire le lien avec la BSC (Balance ScoreCard).</li> <li>- Travail de construction d'une cartographie des processus et analyse des cartographies des participants.</li> <li>- Les pièges à éviter.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Manager par les processus : les clés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au-delà de la cartographie, décrire et améliorer les processus (fiches d'identité).</li> <li>- La revue de processus ; un bilan formel des activités du processus</li> <li>- Décliner les objectifs stratégiques par processus</li> <li>- Suivre les résultats et réagir. Mettre en œuvre le tableau de bord.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direction,</li> <li>- Référent qualité</li> <li>- Gestion des risques,</li> <li>- Cadre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Les missions du référent qualité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Missions et responsabilités du référent qualité et du groupe projet,</li> <li>- Définition des missions et rôles professionnels à l'heure du nouveau référentiel HAS,</li> <li>- Champs de compétences du référent qualité et du groupe projet,</li> <li>- Conduire le projet « amélioration continue » au sein de la structure et rendre compte de l'avancement à la hiérarchie.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>La participation du référent à la mise en œuvre de l'évaluation à différents niveaux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Engagement dans l'évaluation,</li> <li>- Place dans l'organisation de l'évaluation,</li> <li>- Participation aux différentes étapes du processus évaluatif jusqu'à la production du rapport d'évaluation et du plan d'action,</li> <li>- Réalisation des rapports d'étape et de la synthèse annuelle dans le cadre du rapport d'activité conformément à la réglementation en vigueur</li> </ul> </li> <li>➤ <b>La méthodologie pratique de la démarche d'amélioration continue de la qualité en lien avec les orientations et les méthodes d'évaluation du nouveau référentiel HAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation d'une autoévaluation avec le nouveau référentiel de la HAS</li> <li>- L'approche par les processus et les risques</li> <li>- Les nouvelles méthodes d'évaluation : accompagné traceur, traceur ciblé et audit système</li> <li>- Mise en œuvre des évaluations et exploitation de leurs résultats par la production d'un rapport d'évaluation assorti d'un plan de progrès,</li> <li>- Réalisation d'un plan d'amélioration continue</li> <li>- Réalisation des fiches action à partir du plan de progrès défini par l'Établissement/service,</li> <li>- Elaboration d'un tableau de bord de suivi des réalisations,</li> <li>- Réalisation des bilans réguliers et analyse de l'avancement du PACQ dans le rapport annuel d'activité, conformément à la réglementation en vigueur,</li> </ul> </li> </ul>
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir cartographier les processus de l'entreprise avec BPMN 2.0.</li> <li>- Savoir mesurer la performance des processus.</li> <li>- Savoir structurer les processus de direction.</li> <li>- Savoir faire un diagnostic de performance processus.</li> <li>- Savoir analyser et maîtriser les risques.</li> <li>- Savoir engager l'amélioration continue.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquérir les repères nécessaires à la définition des fonctions et des rôles du référent qualité.</li> <li>- S'approprier les cadres méthodologiques nécessaires à l'élaboration et à la formalisation des outils du référent conformes aux orientations et méthodes d'évaluation du nouveau référentiel HAS.</li> <li>- Savoir construire les outils de management de la qualité adaptés à la réalité de l'ESSMS.</li> </ul>	
DUREE		DUREE	
32 h soit 4 jours		40 h soit 5 jours	

Découvrir les normes QSE		Outils du référent qualité	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tout professionnel souhaitant découvrir les exigences des 3 normes QSE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Découvrir les normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001 <ul style="list-style-type: none"> <li>- La structure HLS commune de normes internationales de système de management</li> <li>- Les enjeux des référentiels ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001.</li> </ul> </li> <li>➤ Comparer les référentiels ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principales exigences communes aux 3 normes QSE</li> <li>- Les points critiques liés à la qualité, l'environnement et la sécurité</li> <li>- Les particularités de chaque référentiel</li> <li>- Tableau de synthèse des exigences</li> <li>- Focus sur les processus et sur les informations documentées</li> </ul> </li> <li>➤ Concilier l'approche processus et le PDCA <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place un management global dans l'organisme</li> <li>- Les niveaux d'intégration possibles.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direction,</li> <li>- Référent qualité</li> <li>- Gestion des risques,</li> <li>- Cadre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les missions du référent qualité <ul style="list-style-type: none"> <li>- Missions et responsabilités du référent qualité et du groupe projet,</li> <li>- Définition des missions et rôles professionnels à l'heure du nouveau référentiel HAS,</li> <li>- Champs de compétences du référent qualité et du groupe projet,</li> <li>- Conduire le projet « amélioration continue » au sein de la structure et rendre compte de l'avancement à la hiérarchie.</li> </ul> </li> <li>➤ La participation du référent à la mise en œuvre de l'évaluation à différents niveaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- Engagement dans l'évaluation,</li> <li>- Place dans l'organisation de l'évaluation,</li> <li>- Participation aux différentes étapes du processus évaluatif jusqu'à la production du rapport d'évaluation et du plan d'action,</li> <li>- Réalisation des rapports d'étape et de la synthèse annuelle dans le cadre du rapport d'activité conformément à la réglementation en vigueur</li> </ul> </li> <li>➤ La méthodologie pratique de la démarche d'amélioration continue de la qualité en lien avec les orientations et les méthodes d'évaluation du nouveau référentiel HAS <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation d'une autoévaluation avec le nouveau référentiel de la HAS</li> <li>- L'approche par les processus et les risques</li> <li>- Les nouvelles méthodes d'évaluation : accompagné traceur, traceur ciblé et audit système</li> <li>- Mise en œuvre des évaluations et exploitation de leurs résultats par la production d'un rapport d'évaluation assorti d'un plan de progrès,</li> <li>- Réalisation d'un plan d'amélioration continue</li> <li>- Réalisation des fiches action à partir du plan de progrès défini par l'Établissement/service,</li> <li>- Elaboration d'un tableau de bord de suivi des réalisations,</li> <li>- Réalisation des bilans réguliers et analyse de l'avancement du PACQ dans le rapport annuel d'activité, conformément à la réglementation en vigueur,</li> </ul> </li> </ul>
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- À l'issue de cette formation, vous serez capable de :</li> <li>- Connaître les exigences communes des 3 normes QSE : ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001</li> <li>- Identifier leurs spécificités</li> <li>- Assurer la cohérence de leurs démarches de management intégré.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquérir les repères nécessaires à la définition des fonctions et des rôles du référent qualité.</li> <li>- S'approprier les cadres méthodologiques nécessaires à l'élaboration et à la formalisation des outils du référent conformes aux orientations et méthodes d'évaluation du nouveau référentiel HAS.</li> <li>- Savoir construire les outils de management de la qualité adaptés à la réalité de l'ESSMS.</li> </ul>	
DUREE		DUREE	
24 h soit 3 jours		40 h soit 5 jours	

L'indispensable boîte à outils du responsable qualité		COMITE HSST	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<p><b>CIBLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsables qualité</li> <li>- Ingénieurs qualité</li> <li>- Correspondants qualité</li> <li>- Animateurs qualité</li> <li>- Pilotes de processus.</li> </ul> <p><b>OBJECTIFS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnaliser et enrichir votre « boîte à outils » en fonction des besoins de votre système,</li> <li>- Optimiser votre efficacité</li> <li>- Être un acteur clef du progrès et de l'amélioration continue.</li> </ul> <p><b>DUREE</b></p> <p>24 h soit 3 jours</p>	<p>➤ Établir le diagnostic des outils utilisés dans l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quels outils, pour quels acteurs, pour quels problèmes</li> <li>- La hiérarchisation, le tri des outils</li> <li>- Le choix des outils à conserver.</li> </ul> <p>➤ Maîtriser les "basiques revisités"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le BSC - tableau de bord revisité</li> <li>- La revue de processus</li> <li>- L'amélioration de la résolution de problème : acquérir les bons réflexes pour être efficace : 8D / Brainstorming / Diagramme de Pareto / QOQCPC / 5 Pourquoi / Vote pondéré / Matrice multi-critères / 6M</li> </ul> <p>➤ Disposer d'autres outils pour aller plus loin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les plans d'expériences</li> <li>- MSP</li> <li>- AMDEC</li> <li>- 5S</li> <li>- 6 Sigma</li> <li>- Kanban</li> <li>- Lean</li> <li>- SMED,</li> </ul> <p>➤ Construire votre propre « tool matrix »</p>	<p><b>CIBLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chefs d'entreprise</li> <li>- Délégués du personnel</li> <li>- Responsables HSE</li> <li>- Médecins et infirmiers d'entreprise</li> <li>- Responsables RH</li> <li>- Responsables de production ou des opérations.</li> </ul> <p><b>OBJECTIFS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître les principaux textes réglementaires qui régissent la SST et notamment les CHS,</li> <li>- Connaître l'organisation de la SST au niveau national et au sein de leur entreprise</li> <li>- Maîtriser les modalités d'organisation, les missions et le fonctionnement des CSST/CHS.</li> <li>- Maîtriser le paquet minimum d'activité d'un Comité de sécurité et santé au travail (ou CHS)</li> <li>- Identifier les différents facteurs de risque pouvant être observés sur un lieu de travail</li> <li>- Reconnaître et déclarer les conséquences résultats de ces facteurs de risque : AT et MP</li> </ul> <p><b>DUREE</b></p> <p>16 h soit 2 jours</p>	<p><b>Module 1 : Développement de l'esprit sécurité</b></p> <p>➤ Développement de l'esprit sécurité.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des risques spécifiques à la structure :</li> <li>- Prise de conscience du phénomène des accidents du travail et des maladies professionnelles.</li> </ul> <p>➤ Les accidents avec arrêt, les accidents mortels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Approche matérielle, juridique, psychologique du phénomène des accidents et maladies professionnelles ou à caractère professionnel.</li> <li>- Eléments de statistiques venant souligner l'importance du problème.</li> <li>- La gestion de la prévention (Calcul des taux de fréquences, indices de gravité, indice de fréquence)</li> </ul> <p><b>Module 2 : Les institutions participant à la prévention des accidents du travail et maladies professionnelles</b></p> <p>➤ Rôle et missions du C.H.S.S.T.(champs d'intervention, pouvoirs)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les réunions, les registres, les procès-verbaux, le rapport annuel.</li> <li>- Les obligations du chef d'entreprise,</li> </ul> <p>➤ L'environnement du C.H.S.S.T.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relations avec les autres institutions représentatives du personnel telles que le Comité d'entreprise, les délégués du personnel)</li> <li>- Les autres intervenants dans le domaine de la sécurité (Le responsable sécurité)</li> </ul> <p><b>Module : Diagnostic sur les accidents de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation des conditions de travail</li> <li>- Recherche des causes d'un accident du travail</li> <li>- Application du schéma d'analyse sur un accident réel</li> </ul>

HABILITATION MECANIQUE		TRAVAIL EN ESPACE CONFINE	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel travaillant à proximité de dispositifs mécaniques ou thermodynamiques</li> <li>- Personnel intervenant sur des sites industriels : centrale électrique, raffinerie, unité de production, chantier industriel, arrêt d'unité, travaux neufs...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Introduction à la formation - mise au point sur la réglementation relative aux habilitations mécanique.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition des droits, devoirs et obligations du personnel intervenant</li> <li>- Retours sur quelques statistiques liées aux risques mécaniques.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Réaliser l'évaluation des risques mécaniques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrer les principes généraux de prévention et de sécurité</li> <li>- Définition des priorités)</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Maîtriser la signalisation de sécurité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaître les signaux d'interdiction, obligation</li> <li>- Respecter les mesures : avertissement, danger, indication</li> <li>- Prendre connaissances de l'étiquetage des produits chimiques</li> <li>- Lecture des consignes de sécurité,</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Appréhender les consignes de sécurité fondamentales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la mise sous régime</li> <li>- Mise au point sur les protections individuelles et collectives</li> <li>- Point sur la consommation d'alcool, drogue, médicaments, tabac</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Définitions des risques en fonction des différentes situations de travail, incluant :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Circulation en entreprise</li> <li>- Travaux en hauteur</li> <li>- Travaux en milieu électriquement très conducteur</li> <li>- Travaux en atmosphère chaude</li> <li>- Travaux en milieu bruyant</li> <li>- Travaux au bord de l'eau</li> <li>- Travaux en atmosphère poussiéreuse</li> <li>- Gaz inertes, incendie-explosion, feu et travaux à chaud</li> <li>- Manutention mécanique de charges et manutention manuelle de charges</li> <li>- Produits dangereux</li> <li>- Gaz comprimés ou liquéfiés</li> <li>- Machines-outils et outillages</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toute personne travaillant dans un espace confiné.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Phase Théorique.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu'est-ce que le travail en espace confiné ?</li> <li>- Caractéristique de l'espace confiné.</li> <li>- La réglementation.</li> <li>- Les risques encourus (risques liés à l'atmosphère, explosions, incendies, présence de solvants, électrocution, autres risques physiques etc.).</li> <li>- Mesures de prévention : visite préalable de chantier, analyse du risque.</li> <li>- Les procédures d'entrée et les permis d'entrée.</li> <li>- Les protections respiratoires : filtrantes et adduction d'air.</li> <li>- Les équipements de protection individuelle et collective.</li> <li>- Prévention et contrôles.</li> <li>- Missions de première ligne et seconde ligne.</li> <li>- Différentes tâches en espace confiné.</li> <li>- Exemples d'interventions.</li> <li>- Conclusion.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Phase Pratique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Port d'un appareil respiratoire isolant et évolution horizontale.</li> <li>- Entrée avec appareil respiratoire isolant par trou d'homme haut (harnais et stop-chute).</li> <li>- Entrée avec appareil respiratoire isolant par trou d'homme latéral et progression dans l'espace, mise sous air d'une victime.</li> <li>- Réalisation d'un débriefing participatif.</li> <li>- Conclusion.</li> </ul> </li> </ul>
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaître les risques d'ordre mécanique et savoir s'en protéger</li> <li>- Réaliser les travaux à effectuer en sécurité et obtenir son habilitation mécanique M0 M1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les règles élémentaires de sécurité lors de la surveillance ou du travail en espace confiné.</li> <li>- Comprendre les procédures internes et d'interpréter le permis d'entrée en espace confiné.</li> <li>- Utiliser l'ensemble des EPI et EPC nécessaire à une intervention en sécurité.</li> <li>- Utiliser ou d'aider à l'utilisation d'un appareil respiratoire isolant.</li> </ul>	
DUREE		DUREE	
8 h soit 1 jour		8 h soit 1 jour	

# *INDUSTRIE*

Métrieologie Légale		Les bonnes pratiques de la Maintenance Industrielle	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
Fabricants, réparateurs, installateurs d'instruments de mesure  Détenteurs et utilisateurs d'instruments de mesure  Organismes chargés de la vérification primitive des instruments de mesure.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La métrologie légale               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les origines</li> <li>- Le contexte</li> </ul> </li>   <li>➤ Les institutions intervenant dans le domaine de la métrologie légale               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au niveau national</li> <li>- Au niveau africain</li> <li>- Au niveau international</li> </ul> </li>   <li>➤ Le contexte réglementaire national               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transversal</li> <li>- Catégoriel</li> </ul> </li>   <li>➤ Législation en vigueur               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Loi n°2004/002 du 21 Avril 2004 régissant la métrologie légale au Cameroun.</li> <li>- Décret n° 2005/1928/PM du 03 juillet 2005.</li> </ul> </li>   <li>➤ La structure d'un texte catégoriel</li>   <li>➤ Le contexte Africain               <ul style="list-style-type: none"> <li>- La directive AFRIMET (Inter Metrology System)</li> <li>- La directive IPFNA</li> </ul> </li>   <li>➤ Le contexte international               <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'OIML (Organisation internationale de métrologie légale).</li> </ul> </li>   <li>➤ Les opérations de contrôle applicables aux instruments de mesure               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Métrologie légale</li> <li>- Métrologie industrielle.</li> </ul> </li>   <li>➤ Le processus d'approbation de système qualité</li> </ul>	Toute femme en situation de management hiérarchique ou transversal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Politique de maintenance &amp; objectifs               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégration de la politique de maintenance à celle de l'entreprise. Objectifs financiers, techniques et en terme de main d'œuvre</li> <li>- Méthodes et tendances actuelles : analyse de criticité, TPM, RCM, décisions basées sur l'analyse de risque</li> <li>- etc</li> </ul> </li>   <li>➤ Mesure &amp; suivi de la disponibilité               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Statistique descriptive : disponibilité et indicateurs de disponibilité, suivi des performances en termes de disponibilité, MTBF, MTTR...</li> <li>- Fonctions statistiques et applications à la maintenance préventive.</li> <li>- Loi de Pareto, identification des "bad-actors"</li> </ul> </li>   <li>➤ Techniques d'analyse &amp; d'amélioration de la disponibilité               <ul style="list-style-type: none"> <li>- AMDEC. Domaines d'application, technique de base, estimation des probabilités, erreurs méthodologiques courantes. Plan d'action.</li> <li>- Arbres de défaillance, principe de la méthode.</li> <li>- etc</li> </ul> </li>   <li>➤ Coûts de maintenance &amp; coûts de défaillance               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coût global de défaillance versus coût direct de maintenance.</li> <li>- Coût du cycle de vie (LCC).</li> <li>- etc</li> </ul> </li>   <li>➤ Externalisation &amp; sous-traitance               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raison d'être et conditions d'efficacité. Pourquoi sous-traiter ?</li> <li>- Quel savoir - faire conserver ? Comment conserver le contrôle ?</li> <li>- Différents types de contrats. Quand les utiliser ? Comment les combiner ?</li> </ul> </li>   <li>➤ Gestion des arrêts</li> </ul>
OBJECTIFS		OBJECTIFS	
DUREE		DUREE	
8 h soit 1 jour		24 h soit 3 jours	

Maintenance et Fiabilité		TIA Portal V17	
CIBLE	CONTENU	CIBLE	CONTENU
Fiabilistes Personnel impliqué dans l'optimisation des stratégies de maintenance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Introduction</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limitations des machines et des matériaux</li> <li>- Déterminer la fiabilité des pièces</li> <li>- Fiabilité des pièces complexes</li> <li>- Prédiction de fiabilité</li> <li>- Fiabilité des machines</li> <li>- Inculquer les principes de fiabilité à la maintenance.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Le métier de maintenance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La fiabilité est ce que la maintenance produit</li> <li>- Choix de stratégie de maintenance</li> <li>- Choisir la maintenance pour assurer la fiabilité</li> <li>- La maintenance est une stratégie de gestion des risques</li> <li>- Amélioration continue des résultats de maintenance et de fiabilité.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Opérationnalisation de la maintenance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exécutez votre maintenance à des fins lucratives</li> <li>- Gérer les risques dans votre entreprise et vos opérations</li> <li>- Utilisez un entretien de précision et des pratiques de précision pour un fonctionnement sans défaillance</li> <li>- Amener les opérateurs à piloter la fiabilité des équipements</li> <li>- Modernisez, systématisez et standardisez vos processus de maintenance.</li> </ul> </li> </ul>	Toute personne ayant une connaissance dans la programmation des API.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>TIA Portal - Programmation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Outils TIA Portal; - Lancement; - Menu et barres</li> <li>- Concept mémoire; - Configuration matérielle</li> <li>- Paramétrage; - Structure d'un projet; - Edition de blocs</li> <li>- Opérations binaires (AND, OR, RESET, SET)</li> <li>- Opérations numériques (MOVE)</li> <li>- Compteurs; - Temporisatio.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>TIA Portal - Maintenance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TIA Portal - Maintenance</li> <li>- Lancement de TIA Portal</li> <li>- Activation de l'outil "Visualisation et foçage de variables"</li> <li>- Création d'une table de variables</li> <li>- Etablissement de la liaison avec la CPU</li> <li>- Forçage des sorties.</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication Automate - PC en Ethernet</li> <li>- Généralités réseaux de communication</li> <li>- Réseau Profinet</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Pupitres opérateurs SIEMENS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation matérielle : connexions RS232, MPI, Profibus, Ethernet</li> <li>- Test de la communication automate - IHM</li> <li>- Mémoires</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>Logiciel WinCC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création de projets</li> <li>- Création de projets intégrés à Step 7</li> <li>- Présentation de l'outil graphique</li> <li>- Déclaration des liens avec automates</li> <li>- Variables internes et externes</li> <li>- Images et touches fonction</li> <li>- Animations de base, champ d'affichage et de saisie</li> <li>- Message d'alarmes ; Navigation inter-vues</li> <li>- Création de courbes, archivage des alarmess</li> </ul> </li>   <li>➤ <b>WinCC - Maintenance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sauvegarde des applications IHM</li> <li>- Test de la communication automate - IHM</li> <li>- Méthodologie de remplacement d'un IHM existant sur une machine</li> </ul> </li> </ul>
DUREE		DUREE	
32 heures soit 4 jours		40h soit 5 jours	

# **FORMATIONS**

# **PME**

Outils d'aide à la décision		Adopter un mindset orienté création de la valeur	
Objectifs Pédagogiques		Objectifs Pédagogiques	
Objectifs Opérationnels		Objectifs Opérationnels	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre l'Importance de l'Aide à la Décision : Expliquer pourquoi une prise de décision basée sur des données est essentielle pour le succès d'une startup.</li> <li>Identifier Divers Outils d'Aide à la Décision : Connaître différents types d'outils (analytique, prévisionnel, tableau de bord) adaptés aux besoins spécifiques des startups.</li> <li>Utiliser des Données pour Prendre des Décisions Éclairées : Apprendre à collecter, analyser et interpréter des données pertinentes pour orienter leurs choix stratégiques.</li> <li>Évaluer la Performance Financière : Utiliser des outils financiers simples pour évaluer la viabilité économique et financière du projet ou produit.</li> <li>Mettre en Place un Système de Suivi : Élaborer un système permettant le suivi régulier des indicateurs clés liés aux performances commerciales.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir la Création de Valeur : Comprendre ce que signifie réellement "créer de la valeur" dans le cadre d'une startup.</li> <li>Identifier Les Différents Types De Valeur : Reconnaître comment générer différentes formes de valeur (économique, sociale et environnementale) au sein d'une entreprise.</li> <li>Adopter Une Approche Client-Centré : Développer une mentalité axée sur le client qui permet d'identifier ses besoins réels et d'y répondre efficacement avec des solutions innovantes.</li> <li>Innover Pour Créer De La Valeur : Appliquer des méthodes telles que le Design Thinking ou Lean Startup pour concevoir des produits/services qui répondent aux attentes du marché tout en apportant une véritable valeur ajoutée.</li> <li>Mesurer L'impact De La Création De Valeur : Utiliser des indicateurs clés pour évaluer l'efficacité des actions entreprises en matière de création de valeur.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les outils d'aide à la décision : Comprendre les différents outils et méthodes d'aide à la décision existants, tels que l'analyse SWOT, l'analyse de décision, les cartes de décision, etc.</li> <li>Analyser les données : Apprendre à collecter, analyser et interpréter les données pour prendre des décisions éclairées.</li> <li>Évaluer les risques : Comprendre comment évaluer les risques et les opportunités associés à chaque décision.</li> <li>Développer une pensée critique : Améliorer les compétences en pensée critique pour prendre des décisions réfléchies.</li> <li>Prioriser les actions : Apprendre à prioriser les actions et les ressources pour atteindre les objectifs de l'entreprise.</li> <li>Gérer l'incertitude : Comprendre comment gérer l'incertitude et l'ambiguïté dans la prise de décision.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une vision claire de la création de valeur pour son entreprise.</li> <li>Identifier et prioriser les opportunités de création de valeur.</li> <li>Élaborer une stratégie d'innovation et de différenciation.</li> <li>Créer un modèle économique viable et durable.</li> <li>Développer des compétences en matière de design thinking et de résolution de problèmes.</li> <li>Améliorer la capacité à innover et à expérimenter.</li> <li>Établir des indicateurs de performance clés (KPI) pour mesurer la création de valeur.</li> <li>Développer un réseau de partenaires et de collaborateurs pour renforcer l'écosystème entrepreneurial.</li> </ul>	

L'art de la communication business		Fiscalité des PMEs	
Objectifs Pédagogiques		Objectifs Pédagogiques	
Objectifs Opérationnels		Objectifs Opérationnels	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre Les Fondamentaux De La Communication : Expliquer les principes clés d'une communication efficace dans un environnement professionnel.</li> <li>Adapter Leur Message Selon Le Public : Identifier comment ajuster leur style de communication en fonction des différents publics (clients, investisseurs, employés).</li> <li>Utiliser Des Techniques De Présentation Efficaces : Développer des compétences en présentation pour transmettre des idées de manière convaincante lors de réunions ou pitchs.</li> <li>Gérer Les Conversations Difficiles : Apprendre à aborder et gérer des conversations délicates ou conflictuelles avec professionnalisme.</li> <li>Exploiter Les Outils Numériques Pour Communiquer : Utiliser divers outils numériques (emails, réseaux sociaux, plateformes collaboratives) pour améliorer la communication au sein de l'équipe et avec les parties externes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Compréhension des bases fiscales : Apporter une connaissance approfondie des principaux concepts fiscaux applicables aux PMEs, notamment les obligations fiscales spécifiques à une start-up.</li> <li>Maîtrise des régimes fiscaux : Familiariser les participants avec les différents régimes d'imposition disponibles pour les PMEs et leurs implications (IR, IS, TVA, etc.).</li> <li>Optimisation fiscale : Apprendre les mécanismes d'optimisation fiscale légale pour minimiser les charges fiscales tout en respectant les obligations légales. Gestion des obligations déclaratives : Former les participants à la gestion des déclarations fiscales (TVA, impôt sur les sociétés, déclarations sociales, etc.) pour éviter des pénalités et des erreurs. Anticipation des évolutions fiscales : Sensibiliser aux changements potentiels de la législation fiscale qui peuvent affecter une start-up en croissance.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer la clarté et l'efficacité de la communication orale et écrite</li> <li>Développer les compétences en matière de présentation et de négociation</li> <li>Renforcer les relations avec les clients et les partenaires</li> <li>Améliorer la collaboration et le travail d'équipe</li> <li>Gérer efficacement les conflits et les situations difficiles</li> <li>Développer une stratégie de communication digitale efficace</li> <li>Améliorer l'image de l'entreprise et renforcer sa réputation</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en conformité fiscale : S'assurer que la start-up est en conformité avec la législation fiscale en vigueur, en respectant les délais et les procédures de déclaration.</li> <li>Optimisation des flux financiers : Implémenter des stratégies fiscales qui permettent à la start-up de mieux gérer sa trésorerie et d'allouer plus de ressources à son développement.</li> <li>Réduction des risques fiscaux : Mettre en place des mécanismes internes pour éviter les erreurs courantes dans la gestion fiscale des PMEs, notamment en ce qui concerne les déductions, crédits d'impôt et amortissements. - Préparation à la levée de fonds : Adapter la gestion fiscale en vue de levées de fonds ou d'audits financiers, afin de renforcer la crédibilité de la start-up auprès des investisseurs.</li> </ul>	

<h2 style="text-align: center;">Commencer à mener avec efficacité une levée de fonds</h2> <p style="text-align: center;"><b>Objectifs Pédagogiques</b></p>	<h2 style="text-align: center;">Commencer à mener avec efficacité une levée de fonds</h2> <p style="text-align: center;"><b>Objectifs Opérationnels</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension des différents types de financements : Former les participants à connaître les différentes sources de financement disponibles pour une startup (dettes, subventions, etc.).</li> <li>• Maîtrise des termes financiers : Enseigner les concepts financiers clés comme les capitaux propres, la dilution, le taux de rendement interne (TRI), la valorisation de l'entreprise, et la levée en série (seed, série A, B, etc.).</li> <li>• Élaboration d'un business plan convaincant : Former à la création d'un business plan solide qui reflète la viabilité économique de l'entreprise et le retour sur investissement pour les investisseurs.</li> <li>• Préparation des documents financiers : Apprendre à préparer les états financiers nécessaires (bilan, compte de résultat, prévisions de trésorerie) pour présenter la santé financière de la startup.</li> <li>• Stratégie de négociation avec les investisseurs : Développer des compétences de négociation, notamment pour déterminer les conditions du financement (valorisation, parts, influence des investisseurs sur les décisions de l'entreprise).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer une stratégie de levée de fonds : Mettre en place une feuille de route pour définir les cibles de levée de fonds, le montant à lever, et le calendrier de la campagne de financement.</li> <li>• Réaliser un audit interne des besoins de financement : Identifier les besoins financiers exacts de la startup en termes de trésorerie pour les projets à court et moyen terme.</li> <li>• Cibler les bons investisseurs : Identifier et contacter les investisseurs potentiels (business angels, fonds d'investissement) qui sont en phase avec les valeurs et les objectifs de la startup.</li> <li>• Préparer et tester le pitch deck : Créer et ajuster le pitch deck selon les retours et les simulations de présentation.</li> <li>• Finaliser les négociations : Savoir conclure les discussions avec les investisseurs, finaliser les conditions légales et financières des accords de levée de fonds.</li> <li>• Gérer l'incertitude : Comprendre comment gérer l'incertitude et l'ambiguïté dans la prise de décision.</li> </ul>

<b>Le business model Canvas</b>		<b>Les outils de gestion de la production</b>	
<b>Objectifs Pédagogiques</b>		<b>Objectifs Pédagogiques</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les Concepts Fondamentaux du Business Model Canvas : Expliquer les 9 blocs du Business Model Canvas et leurs interrelations ; identifier les éléments clés d'un modèle d'affaires viable.</li> <li>• Appliquer le Business Model Canvas à leur Propre Entreprise : Analyser leur modèle d'affaires actuel en utilisant le Business Model Canvas; Définir clairement leurs propositions de valeur, leurs segments de clientèle, leurs canaux de distribution, etc.</li> <li>• Tester et Valider leur Modèle d'Affaires : Utiliser le Business Model Canvas pour tester des hypothèses clés et valider la viabilité de leur modèle d'affaires; adapter leur modèle d'affaires en fonction des retours d'expérience et des analyses de marché.</li> <li>• Communiquer efficacement leur Modèle d'Affaires : Présenter leur modèle d'affaires de manière claire et convaincante à des investisseurs, partenaires et autres parties prenantes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les principes fondamentaux de la gestion de la production, tels que la planification, la gestion des stocks, le contrôle qualité et l'amélioration continue.</li> <li>• Identifier les défis spécifiques à la gestion de la production dans le contexte d'une startup ou d'une PME.</li> <li>• Appliquer des méthodes de planification de la production pour garantir la disponibilité des ressources et respecter les délais.</li> <li>• Gérer les Stocks et la Chaîne d'Approvisionnement : Optimiser la chaîne d'approvisionnement pour garantir une livraison rapide et fiable des produits.</li> <li>• Améliorer la Qualité et la Sécurité : Implémenter des systèmes de contrôle qualité pour garantir la conformité des produits aux normes.</li> <li>• Utiliser des Outils Technologiques Se familiariser avec les logiciels de gestion de la production (ERP, MES) et les technologies d'automatisation pour améliorer l'efficacité et la précision des processus.</li> <li>• Adopter l'Amélioration Continue : Appliquer des méthodes de résolution de problèmes et d'amélioration continue (Lean, Six Sigma) pour maximiser l'efficacité et la performance de la production.</li> <li>• Créer un Plan d'Action : Développer un plan d'action personnalisé pour mettre en œuvre les outils et les techniques appris dans leur propre contexte.</li> </ul>	

<b>Les outils de performance organisationnelle</b>	
<b>Objectifs Pédagogiques</b>	
<b>Objectifs Opérationnels</b>	
<b>La veille réglementaire</b>	<b>Objectifs Pédagogiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les fondements de la veille réglementaire et son importance pour une startup</li> <li>• Identifier les sources d'information réglementaire pertinentes pour la startup</li> <li>• Apprendre à analyser et à interpréter les textes réglementaires</li> <li>• Développer une culture de conformité réglementaire au sein de la startup</li> <li>• Savoir comment intégrer la veille réglementaire dans les processus métier de la startup</li> </ul> <b>Objectifs Opérationnels</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir un système de veille réglementaire efficace pour suivre les évolutions réglementaires.</li> <li>• Identifier les risques réglementaires potentiels pour la startup</li> <li>• Développer des stratégies pour se conformer aux réglementations en vigueur</li> <li>• Améliorer la capacité de la startup à réagir rapidement aux changements réglementaires</li> <li>• Réduire les coûts et les risques associés à la non-conformité réglementaire</li> </ul>

<h2 style="text-align: center;">Le marketing digital</h2>	<h2 style="text-align: center;">Sensibilisation aux programmes d'accompagnement</h2>
<p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les principes fondamentaux du Marketing digital</li> <li>• Développer les compétences nécessaires pour créer et mettre en œuvre une stratégie de marketing digital efficace</li> <li>• Acquérir les connaissances et outils pour maîtriser et optimiser les campagnes de marketing digitale</li> </ul>	<p><b>Objectifs Pédagogiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les structures d'accompagnement à l'entrepreneuriat au Cameroun</li> </ul>
<p><b>Objectifs Opérationnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir une stratégie de marketing digitale claire et ciblée</li> <li>• Atteindre les objectifs de chiffre d'affaires et de rentabilité fixés par l'entreprise</li> <li>• Utiliser les réseaux sociaux pour engager une communauté</li> <li>• Faire du contenu de qualité pour attirer et retenir les clients</li> <li>• Faire de la publicité en ligne ciblée (Google Ads, Facebook Ads)</li> </ul>	<p><b>Objectifs Opérationnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaitre les programmes dédiés au financement des projets des jeunes entrepreneurs au Cameroun</li> </ul>

# ILS NOUS FONT CONFIANCE



... ETC.