

Formations

2015



L'édito

A l'heure où la formation professionnelle vit de profondes mutations initiées par la loi du 5 mars 2014 et que "le développement des compétences" est mis au cœur des nouveaux dispositifs, nous sommes heureux de vous présenter notre offre de formation 2015, enrichie de nouveaux domaines, de nouvelles approches pédagogiques et de nouvelles offres de service.

Face aux enjeux d'une formation professionnelle encore plus orientée "résultat", les équipes RH et formation vont devoir plus que jamais inscrire la politique formation de l'entreprise dans une logique d'investissement en faveur de l'évolution professionnelle et de la compétitivité de l'entreprise.

Dans cet environnement exigeant sur lequel planent encore de nombreuses incertitudes, nous vous proposons de vous accompagner par une grande proximité, une offre diversifiée et des prestations à valeur ajoutée.

2015 sera à la fois sous le signe de la continuité et du changement.

Continuité...

Continuité tout d'abord, puisque nous vous étofferons en 2015 une gamme de formations déjà centrée sur ces 2 approches très complémentaires

Une approche stratégique et globale avec des formations à destination des équipes Ressources humaines.

&

Une approche opérationnelle et pragmatique avec des formations à destination des managers mais aussi des collaborateurs.

Pourquoi ces 2 approches ?

- ☒ Afin d'être au plus proche des équipes RH et de leurs problématiques complexes et en constante évolution, nous vous proposons des formations juridiques à la pointe de l'actualité sociale, conçues et animées depuis de nombreuses années par le Cabinet d'avocats CWA et ses 50 avocats, experts et praticiens reconnus du droit social. Cette approche juridique est complétée par l'approche humaine et comportementale de notre équipe pluridisciplinaire de consultants RH, experts de la gestion des ressources humaines, de la gestion des compétences, de la qualité de vie au travail...
- ☒ Afin d'être au plus près des managers et de leurs problématiques terrain et les aider à répondre à leur double mission de développement des hommes et des résultats, nous vous proposons une offre de formation au management d'équipes pour accompagner et faire progresser dirigeants et managers sur les grands axes de leur pratique managériale. Ces formations sont animées par des formateurs seniors, praticiens expérimentés du management. Bien au delà de la transmission de techniques et d'outils, notre engagement est de guider les managers sur la voie du changement et de leur permettre de faire face avec un maximum de sérénité aux nouveaux enjeux de leur fonction.
- ☒ Afin d'être au plus près des collaborateurs dans leur globalité, nous mettons à leur disposition une offre de formation renouvelée pour les aider à devenir acteur de leur propre évolution professionnelle, comme la réforme du 5 mars 2014 les y incite, ou encore en les préparant à certaines transitions comme la mobilité professionnelle ou la retraite.

& Changement

Changement également, puisque nous accélérerons le développement de notre offre pédagogique et d'outils associés.

Le modèle Process Com et la pédagogie PAA© (ou Pédagogie d'Appropriation Active) centrée sur les 5 phases de l'apprentissage, alliant ateliers participatifs et supports vidéo seront complétés par l'outil Predictive Index que nous utiliserons dans certaines formations management et communication. Ces démarches sont présentées et développées dans les pages suivantes de notre catalogue de formation.

Dès début 2015 plusieurs chantiers seront par ailleurs finalisés pour nous permettre d'être plus réactif vis-à-vis de vos exigences en terme de pédagogie « blended » et attentes légitimes de niveau de services:

- ▣ Le développement de la plateforme pédagogique « participant » qui sera progressivement étendue à notre gamme de formation: accès des participants à des auto-évaluations avant la formation, mise à disposition de contenus de formation, quizz, vidéos de formation (vidéo teaser, vidéos commentées)...
- ▣ Le développement de la « plateforme RH »: vous y télécharger dans un premier temps les documents de la formation dans la semaine suivant la formation (attestation, feuille de présence et évaluation) puis progressivement des ressources complémentaires (invitations aux évènementiels, informations sur la réforme de la FPC, articles d'actualité, accès à votre portefeuille de commandes...)
- ▣ Le développement d'une gamme plus large de formations Interentreprises sur nos domaines d'expertise: le management et les ressources humaines

2015 sera donc une année de continuité dans notre souhait de vous satisfaire mais également d'évolution dans notre offre pédagogique et de services.

Découvrez tout au long de ce catalogue cette feuille de route et les programmes détaillés de toutes nos formations.

Nous sommes à votre écoute pour compléter cette information ou échanger sur vos projets formation.

L'équipe Mo²



Sandrine GAVORY
Directrice développement Erys



Richard REQUENA
Gérant Mo2 Lyon



Werner MAJEWSKI
Gérant Cadriformat



Yann GUILLAUME
Gérant Cadriformat et Erys



Dany PANERO
Gérante HSF Tahiti



Karine VILLA
Gérante HSF Tahiti



Cédric CAVRET
Gérant Mo2 Group & Webmaster



Mathieu PRUVOST
Gérant Mo2 Group et DSI

Nos engagements



Engagement N°1

La non-annulation des sessions interentreprises

Si nous annulons une formation sur laquelle vous avez inscrit un participant, nous vous offrons votre prochaine formation (même formation ou formation de même durée)



Engagement N°2

Un barème commercial transparent avec 2 tarifs dégressifs en inter

C'est vous qui choisissez votre tarif selon votre engagement pour toutes les formations de la gamme en interentreprises. Voir pour plus d'information sur notre site internet



Engagement N°3

La dématérialisation des documents de la formation

Dans la semaine qui suit la formation, nous mettons en ligne tous les documents de la formation sur votre accès RH

- ✓ Les attestations de formation de vos salariés présents sur la formation
- ✓ Le scan de la feuille de présence
- ✓ La synthèse graphique des évaluations

Nb: si vous avez un formulaire spécifique d'évaluation à chaud dans le cadre de vos process qualité, nous le faisons remplir à votre salarié et nous vous le postons aussi sur votre espace RH



Engagement N°4

L'offre découverte à -50%

- > Vous n'êtes pas encore client et vous souhaitez tester une de nos formations: nous vous proposons au choix l'une de nos formations au tarif découverte à -50%.
- > Vous êtes déjà client et vous souhaitez tester l'une de nos nouveautés: elles sont toutes accessibles au tarif découverte à -50% pour pouvoir les évaluer avant de les déployer.



Engagement N°5

La lisibilité des développements de compétences pour chaque formation

Toutes nos formations détaillent les compétences travaillées pour identifier clairement la pertinence de la formation par rapport à ses objectifs de développement de compétence. Sur nos évaluations de formation figurent Les objectifs, exprimés de manière opérationnelle, c'est-à-dire en termes de comportement ou d'activité observable en situation de travail conformément aux exigences du Code du Travail (art. L6353-1), et comme rappelé dans la circulaire DGEFP n°2011-26 du 15/11/2011



Engagement N°6

Une démarche de formation en processus et non pas en "One Shot"

Toutes les formations de notre gamme de formation sont centrées sur la notion d'acquisition progressive des compétences. Toutes les fiches programmes du catalogue indiquent les formations recommandées à l'issue pour se constituer un parcours de formation à la carte. Des parcours standards sont proposés sur tous les domaines de formation: ils sont repérés dans la gamme par l'appellation « Cycle » ou « parcours » et sont proposés sur une période de 6 mois à 1 an et accessibles très simplement en interentreprises.

Une plateforme pédagogique permet pas à pas de prendre en main son projet de formation: nous vous proposons un "avant" et un "après" formation pour ancrer durablement de nouvelles pratiques

Sommaire

Pédagogie

- Mo2 Api **P08**
- PAA© **P10**
- Process Com© **P11**
- Predictive Index © **P12**
- Parcours Mo2 **P13**

Management

Les techniques managériales

- Chef d'équipe: manager une équipe de techniciens **P15**
- Management Acte 1: Prendre la dimension du poste **P16**
- Management Acte 2: Maîtriser les entretiens **P17**
- Management Acte 3: situation difficile & leadership **P18**
- L'entretien d'évaluation **P19**
- Conduire une réunion **P20**

La communication managériale : en face à face & face à un groupe

- Prendre la parole en public Acte 1: développer sa confiance et convaincre un auditoire **P59**
- Prendre la parole en public Acte 2: se perfectionner avec les techniques théâtrales **P60**
- Gérer les conflits **P57**
- Process com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com **P61**
- Process com niveau 2: gérer les conflits avec la Process Com **P62**
- Process com niveau 3: gérer les conflits avec la process com - pratique et perfectionnement **P63**
- Manager en transversal **P21**
- Améliorer la communication intergénérationnelle **P22**

Le manager : Relais opérationnel de la stratégie RH

- Droit social outil du manager **P23**
- La formation professionnelle continue: managers au centre du dispositif **P24**
- Manager: prévention des risques psychosociaux **P25**
- La médiation pour manager **P26**

Le manager : Découvreur et développeur de talents

- Recruter et intégrer un collaborateur **P43**
- Exercer la fonction de tuteur (Réforme FPC) **P27**
- L'entretien professionnel et l'entretien professionnel approfondi: enjeux & mise en œuvre (Réforme FPC) **P28**
- Collaborateur: dynamiser votre parcours professionnel et préparer vos entretiens professionnels **P42**

Le manager : Chef d'orchestre des processus

- La démarche de gestion de projet **P29**
- Accompagner et faire vivre le changement **P30**
- Gérer son temps **P56**
- Professionnaliser ses écrits **P65**

Le manager : Responsable des indicateurs de son service

- Tableaux de bord **P31**
- S'appropriier les tableaux de bord financiers **P31**
- Diagnostic financier pour non financier **P32**
- Construction budgétaire et pilotage de gestion pour non financiers: Construire et maîtriser son budget **P33**
- Construire un business plan **P33**

Ressources Humaines

L'actualité du droit social

- L'essentiel de l'actualité sociale 2014 **P35**
- Les fondamentaux du droit social **P36**

Retraite et prévoyance

- Retraite: mode d'emploi **P37**
- Collaborateur: votre retraite en pratique, quand ? Comment ? Combien ? **P38**

La formation professionnelle

- Impacts de la loi sur la formation professionnelle **P39**
- Concevoir un plan de formation (Réforme FPC) **P40**
- Formation de formateur: animation en salle **P55**

La gestion de la compétence

- Les fondamentaux de la GRH et de la GPEC **P41**
- L'entretien professionnel et l'entretien professionnel approfondi: enjeux & mise en œuvre (Réforme FPC) **P28**
- Collaborateur: dynamiser votre parcours professionnel et préparer vos entretiens professionnels **P42**

Recrutement et gestion de la compétence

- Recruter et intégrer un collaborateur **P43**
- Process com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com **P61**

La gestion du dialogue social

- Élections professionnelles **P44**
- Le fonctionnement du CE et du mandat de DP: droits et obligations **P45**
- Formation des membres élus CE-DP **P46**
- Négocier et mettre en place un accord GPEC **P47**

- Prendre la parole en public Acte 2: se perfectionner avec les techniques théâtrales **P60**

- Prendre la parole en public Acte 1: développer sa confiance et convaincre un auditoire **P59**

- Prendre la parole en public Acte 2: se perfectionner avec les techniques théâtrales **P60**

Santé, sécurité au travail

- CHSCT: un acteur devenu incontournable **P48**
- Formation secrétaire de CHSCT **P49**
- Les membres élus du C.H.S.C.T, acteurs de la prévention – **3 jours** **P50**
- Les membres élus du C.H.S.C.T, acteurs de la prévention – **5 jours** **P51**
- PRAP: Prévention des risques liés à l'activité physique **P52**

Développement Professionnel et Communication

- Formation de formateur: conception pédagogique **P54**
- Formation de formateur: animation en salle **P55**
- Gérer son temps **P56**
- Gérer les conflits **P57**
- Les fondamentaux de la communication: Développer son potentiel relationnel **P58**
- Prendre la parole en public Acte 1: développer sa confiance et convaincre un auditoire **P59**
- Prendre la parole en public Acte 2: se perfectionner avec les techniques théâtrales **P60**
- Process com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com **P61**
- Process com niveau 2: gérer les conflits avec la Process Com **P62**
- Process com niveau 3: gérer les conflits avec la process com - pratique et perfectionnement **P63**
- Optimiser ses capacités de mémorisation: clé de la performance professionnelle **P63**
- Acte 3: Média training **P64**
- Professionnaliser ses écrits **P65**
- La synthèse efficace, communication écrite **P66**

Relation client

- Développer un accueil de qualité **P68**
- Gérer les réclamations en face à face **P69**
- Gérer les réclamations au téléphone **P70**
- Prospecter par téléphone **P71**
- B2C Acte1: Vendre & fidéliser Agence & magasin **P72**
- B2B Acte1: Vendre & fidéliser Professionnels **P73**
- B2B Acte2: Négocier & Conclure Professionnels **P74**
- Les techniques de communication: approche marketing **P75**
- Répondre efficacement à un appel d'offre public **P75**
- L'actualité des marches publics **P76**
- Marchés relevant de l'ordonnance 2005-649 **P76**

Gestion de la qualité

- Manager la qualité **P78**
- La méthode 5S: principes et application **P78**
- Introduction au « Lean management » **P79**
- L'expédition et l'approche des marchandises à l'international - *formation développée à l'île de la Réunion* **P80**

Gestion locative – Habitat social

Formations développées à l'île de la Réunion

- Etat des lieux et réparations locatives **P82**
- Gestion des charges & réparations locatives **P82**
- Droits et devoirs du locataire **P83**
- Traitement des troubles de voisinage & de jouissance **P83**
- Gestion locative: Traitement social et administratif des impayés **P84**
- Gestion locative: La gestion des réclamations **P84**

Comptabilité

Formations développées à l'île de la Réunion

- Les essentiels de la comptabilité & des opérations courantes **P86**
- Gestion des comptes Fournisseurs & comptes clients **P87**
- Rapprochement bancaire & prévisionnel de trésorerie **P87**
- Les arrêtés de comptes et la clôture annuelle **P88**
- La tva: techniques et pratiques **P87**

Organisation pédagogique des formations

Avant la formation

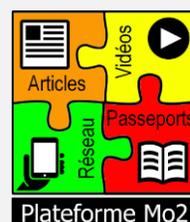
Fiche préparatoire (Questions, attentes...), envoyée avec la convocation, à nous retourner avant la formation

Pendant la formation

Pour garantir un niveau optimal de réceptivité, l'intervenant met l'accent sur une pédagogie active et participative, fondée sur les échanges et le partage d'expérience: l'intervenant apporte des réponses pratiques aux questions soulevées

Après la formation

Un support de synthèse est remis aux participants, ainsi qu'un accès à la plateforme Mo2 pour certaines formations, repérées par le logo ci-dessous



Mo2 Api[©]

Un dispositif de formation multi modal

Développer une gamme de formations centrées sur la notion de processus de formation

Toutes nos formations sont centrées sur la notion d'acquisition progressive des compétences. Vous découvrirez en bas de chaque fiche programme du catalogue la rubrique "Pour compléter votre formation" qui vous permettra de vous constituer un parcours de formation à la carte. Des parcours standards sont par ailleurs proposés dans tous les domaines de formation: ils sont repérés dans la gamme par l'appellation "**Parcours**", sont organisés sur une période de 6 mois à 1 an et accessibles très simplement en interentreprises (voir notre brochure spécifique sur les parcours de formation),

Pour chaque formation nous indiquons les développements de compétences suscités par la formation pour que vous puissiez détailler aisément votre parcours professionnel sur votre passeport de formation (ce document, ainsi que la notice explicative sont téléchargeables sur <http://www.passeportformation.eu>).

Toutes les formations du catalogue répondent aux besoins d'adaptation/développement de compétences ou d'acquisition/entretien/perfectionnement des connaissances et sont donc imputables au regard des critères des Fonds paritaire de gestion*. Nous vous conseillons toutefois de valider vos demandes de prise en charge.

*A l'exception des 2 formations réglementaires des membres élus du CHSCT



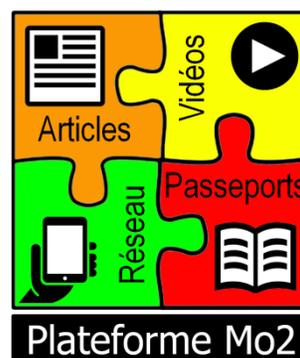
S'engager sur l'efficacité pédagogique

- ❑ **Des formateurs experts**, spécialisés par domaine de compétence et justifiant d'expérience et de reconnaissance professionnelles dans leurs champs d'intervention. Ce sont aussi et surtout d'excellents pédagogues, aptes à créer les dynamiques de groupe et accompagner les stagiaires dans leur conduite du changement et leur acquisition de nouvelles compétences.
- ❑ **Des engagements de qualité sur les contenus déployés** qui nous permettent de vous garantir une qualité de prestation homogène entre les différentes sessions:
 - ✓ La pédagogie PAA[©] met à disposition des animateurs des supports d'animation certifiés: une vidéo teaser, un déroulé pédagogique pour l'animateur, un déroulé PowerPoint intégrant les supports vidéos, un passeport stagiaire au même format d'impression professionnel qu'un livre que l'on pourrait trouver dans le commerce. Les animateurs doivent être habilités à la pédagogie PAA[©].
 - ✓ Le modèle Process Com[©] que nous utilisons également dans nos sessions de formation met à disposition un cadre structurant pour l'animation des formations: au-delà du support construit par Kahler France qui sert de base à toutes les formations, les formateurs sont habilités pour dispenser ces formations.
 - ✓ Le modèle Prédictive Index[©] requiert également une habilitation des formateurs. Ce modèle est utilisé en formation management principalement, mais peut l'être également dans des situations de conseil en RH et/ou d'accompagnement individualisé.

- ❑ **Une plateforme pédagogique à disposition des stagiaires** qui nous permet d'anticiper les messages, de les consolider et de favoriser leur l'ancrage dans le temps. Les formations disposant de l'accès à la plateforme pédagogique sont repérées dans le catalogue par le logo ci-contre.

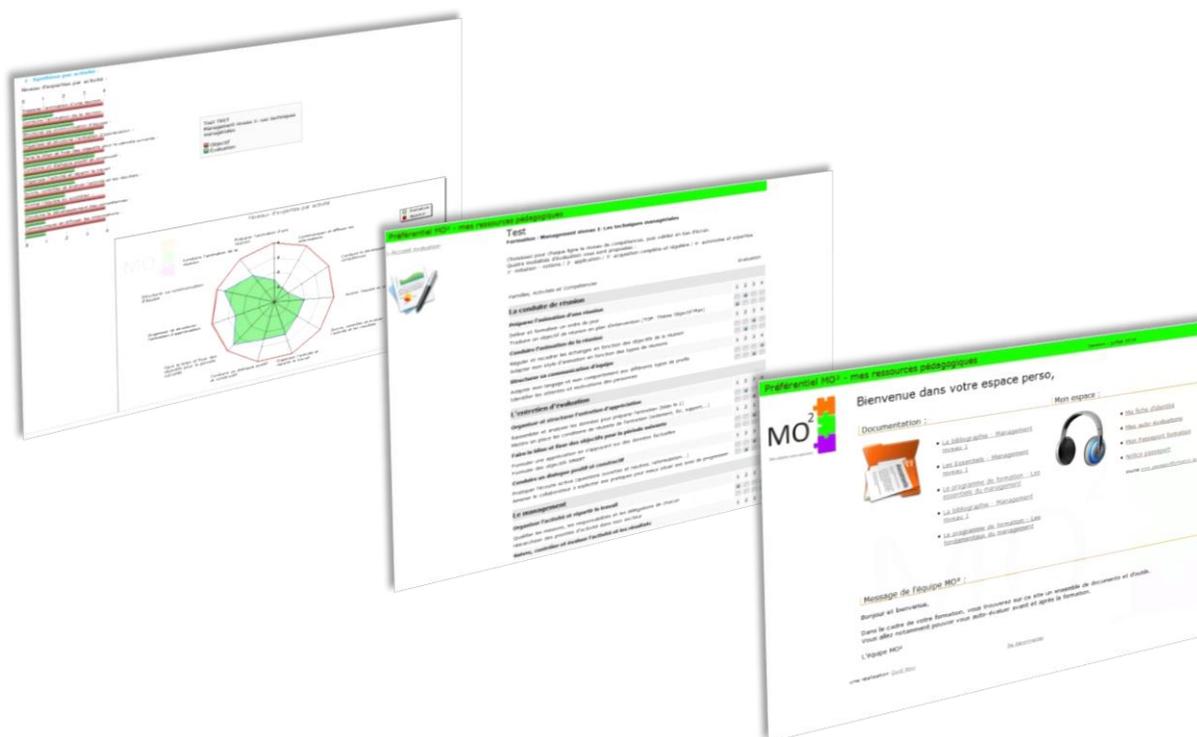
Les ressources que les apprenants trouvent sur cette plateforme:

- ✓ Des ressources vidéos courtes et percutantes: la vidéo teaser avant la formation puis les vidéos thématiques
- ✓ Des ressources sur la thématique de formation
 - Des contenus pour aller plus loin sur la thématique suivie
 - Une bibliographie
 - Des quizz
- ✓ Des ressources personnelles
 - L'auto-diagnostic avant la formation
 - L'accès au passeport de formation à télécharger sur son poste



Focus sur l'autodiagnostic

- ❑ Avant la formation, les participants peuvent réaliser un autodiagnostic sur 20 à 30 compétences clés en lien avec la formation suivie et leur fonction. Une fois ce test réalisé, leur auto-évaluation est mise en perspective avec les exigences de compétences de la fonction dans un document de synthèse avec des représentations graphiques. A l'issue de la formation, ils accèdent à des ressources complémentaires sans limitation de durée et peuvent réaliser à nouveau l'autodiagnostic.



MO² Api[©] est le distributeur officiel de la PAA[©]

en France métropolitaine et dans 2 régions ultramarines (Réunion & Polynésie française)

La PAA[©] ou Pédagogie d'Appropriation Active, est une alternative aux formations traditionnelles, basée sur 1 principe pédagogique: engager le changement et agir sur les stades actifs de l'appropriation

Les 5 stades de l'appropriation

Passifs

1. Lire

S'informer, se former **Ex:** un livre ou un article

2. Voir, entendre, écrire

Mémoire visuelle & auditive **Ex:** un cours magistral ou un exposé

Actifs

3. Faire

Tester sa compréhension par l'action **Ex:** un exercice ou mise en situation

4. Expliquer

Un apprenant explique aux autres avec ses mots **Ex:** synthèse personnelle ou transposition

5. Contribuer

Les apprenants créent: outil, méthode, application **Ex:** brain storming ou atelier créatif

Les 4 ingrédients de la PAA[©]



90 ateliers participatifs certifiés stade 3 à 5 de l'appropriation



600 vidéos avec comédiens



1 passeport: support unique relié & couleur



Les Vidéo-Learnings: alternative au e-Learning traditionnel

Obtenir des résultats avec une pédagogie ludique, participative et motivante

80%
action

+

20%
direction

=

100%
motivation

80% de la formation consacré à l'action
Les 90 ateliers PAA[©] demandent la participation active des apprenants

20% consacré à la direction du stage
Enoncé des consignes & contenus théoriques

100% des participants veulent changer leurs habitudes
Evaluation à chaud: 100% des participants déclarent vouloir changer au moins 1 pratique

Process Com[©]



Des formateurs certifiés Process Com

en France métropolitaine et dans 2 régions ultramarines (Réunion & Polynésie française)

Un outil pour comprendre sa personnalité et celle des autres

L'Inventaire de Personnalité*

Les personnes souhaitant utiliser le modèle Process Communication® sont invitées à répondre à un questionnaire qui, une fois traité, leur permet de découvrir leur structure de personnalité. La métaphore pédagogique de l'immeuble permet de visualiser sa propre structure de personnalité. À chaque étage se trouve un des 6 types de personnalité. La taille des étages indique la quantité d'énergie disponible lorsqu'une personne souhaite ou doit utiliser le type correspondant. Le principe de l'ascenseur illustre la capacité d'accéder à tous les étages et d'en utiliser toutes les ressources.

La Base

Le rez-de-chaussée appelé Base, indique le type de personnalité dominant, le plus développé. Savoir identifier la Base de son interlocuteur permet d'utiliser la bonne fréquence pour communiquer.

La Phase

Le concept de Phase donne des clés de compréhension de ce qui motive une personne. Satisfaire les besoins de la Phase, c'est agir sur la motivation au quotidien. La sienne et celle des autres.

Les objectifs du modèle Process com

- Comprendre sa structure de personnalité pour utiliser tous ses atouts et offrir le meilleur de soi
- Mieux se gérer dans les moments difficiles et dans les inévitables périodes de stress
- Accepter la personnalité des autres et s'y adapter pour un travail en équipe plus fluide

**Informations confidentielles remises en main propre et à l'usage exclusif du participant.*

Exemple d'un immeuble de personnalité
parmi 4 320 combinaisons possibles

Le Profil Process Communication®

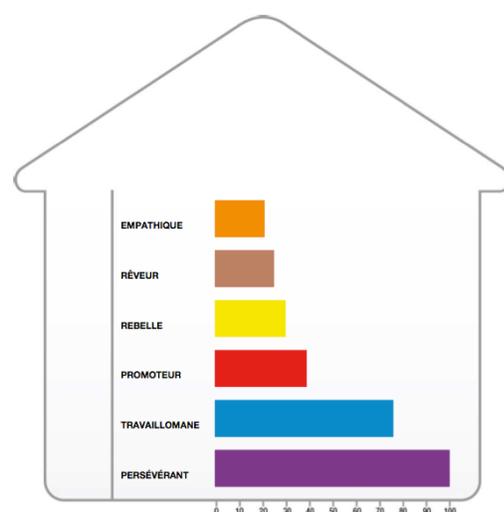
Ce document personnalisé d'une quarantaine de pages contient de précieuses informations pour les utilisateurs du modèle Process Communication®.

Chaque rubrique donne des clés et des pistes de travail pour piloter son quotidien en tenant compte, aussi bien des atouts de sa personnalité que des indicateurs à surveiller pour éviter d'être submergé par le stress.

Quelques rubriques du Profil Process Communication®

- Les clés de la réussite
- Les points forts de la personnalité
- Les zones de perception
- Le mode d'interaction préféré
- Les signaux d'avertissement
- Les canaux de communications
- Les plans d'action

Viennent s'ajouter également des données sur le Style de Management préférentiel pour manager ou être managé.



Predictive Index[©]

Des formateurs certifiés Predictive Index

en France métropolitaine et dans 2 régions ultramarines (Réunion & Polynésie française)

Predictive Index est un outil de recrutement et de Gestion des Ressources Humaines, fiable, interactif, simple et rapide d'utilisation.

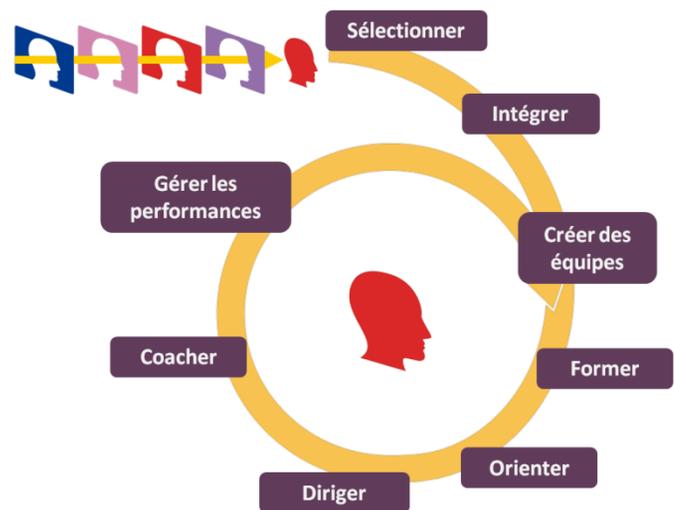
Fondé sur des études comportementales scientifiquement validées, PREDICTIVE INDEX fournit une analyse pointue des comportements des collaborateurs, une compréhension de leurs besoins motivationnels et de leur interaction avec leur environnement professionnel.

Dans le cadre des formations management*, il permet de définir les « profils managériaux » des participants et offre une aide précieuse pour la construction des plans de développement individuels.

Autre illustration de son application dans l'entreprise, il permet en matière de recrutement:

- De déterminer les caractéristiques et exigences comportementales d'un poste et de cibler le profil type du meilleur candidat
- D'évaluer efficacement les candidats: style de leadership, mode relationnel, mode de management, prise de décision, mode de délégation, sens de l'urgence, résistance, énergie....
- De mesurer l'adéquation entre le poste et le candidat
- D'objectiver et donc de fiabiliser votre décision de recrutement

Le Predictive Index est un des rares outils conforme à la norme EEOC (Equal Employment Opportunity Commission), label exigé pour une utilisation en recrutement. Fiabilité des mesures validée par 500 études.



** Informations confidentielles remises en main propre et à l'usage exclusif du participant.*

Parcours Mo²

Le Parcours Responsable des ressources humaines RH62 - 10 jours

- Journée thématique: l'essentiel de l'actualité sociale 2014-2015 – RH12 – 1 jour
- Le fonctionnement du CE et du mandat de DP: droits et obligations – RH39 – 1 jour
- CHSCT: un acteur devenu incontournable – RH51 – 1 jour
- Concevoir et mettre en œuvre un plan de formation – RH29 – 2 jours
- Recruter et intégrer un nouveau collaborateur – RH34 – 2 jours
- Process com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com – DP21 – 3 jours

Parcours Management niveau 1: Techniques et communication managériales - MN49 - 10 jours

- Management Acte 1, savoir être, prendre la dimension du poste de manager – MN01 – 2 jours
- Management Acte 2, savoir faire, les face à face du manager – MN02 – 2 jours
- Conduite de réunion – MN06 – 1 jour
- Process com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com – DP21 – 3 jours
- Process com niveau 2: gérer les conflits avec la Process Com – DP22 – 2 jours

Parcours Management niveau 2: Les multiples compétences du manager - MN50 - 10 jours

- Droit social outil du manager – MN34 – 1 jour
- La démarche de gestion de projet – MN17- 3 jours
- La gestion du temps et des priorités – DP10 - 2 jours
- Exercer la fonction de tuteur - MN40– 2 jours
- Acte 2 -Prendre la parole en public: se perfectionner avec les techniques théâtrales – DP02 - 2 jours

Parcours S'organiser et Communiquer - DP28 - 10 jours

- Acte 1 - Prendre la parole en public – DP01 – 2 jours
- Process com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com – DP21 – 3 jours
- La démarche de gestion de projet – MN17 – 3 jours
- La gestion du temps et des priorités – DP10 - 2 jours

Parcours commerciaux BtoB: Techniques commerciales, communication commerciale et organisation du temps - RC28 - 10 jours

- Vendre & fidéliser en BtoB – Professionnels – RC01 – 2 jours
- Négocier et conclure en BtoB – professionnels – RC02 – 2 jours
- Prospecter par téléphone – RC10 – 1 jour
- Process com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com – DP21 – 3 jours
- La gestion du temps et des priorités – DP10 – 2 jours

Formations Management





Management chef d'équipe: manager une équipe de techniciens



2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN13

Programme

IDENTIFIER LES RÔLES DU MANAGER ET SES RESPONSABILITÉS

- Définir le management dans son contexte et la fonction
- Se positionner face à ses collaborateurs et sa hiérarchie
- Identifier les rôles du manager et les actes de management

ADAPTER SON MODE DE MANAGEMENT

- Passer d'un référentiel technique à un référentiel managérial
- Apprendre à manager ses anciens collègues
- Identifier le degré d'autonomie d'un collaborateur
- Adapter son management au profil de chaque collaborateur

DÉLÉGUER À BON ESCIENT

- Déléguer en fonction du profil de chaque collaborateur
- Déléguer pour monter en compétence: quoi? Comment? à qui?

COMMUNIQUER CLAIREMENT AVEC LES ÉQUIPES

- Distinguer les faits, les opinions et les sentiments
- La communication verbale, paraverbale et non verbale: exploiter les bons canaux de communication
- Communiquer: questions ouvertes, factuelles et fermées

FIXER DES OBJECTIFS

- Etablir et communiquer des objectifs clairs: SMART
- Concilier les objectifs de l'entreprise, ceux de l'équipe et les objectifs personnels des membres de l'équipe

MOTIVER/REMOTIVER SES COLLABORATEURS INDIVIDUELLEMENT ET COLLECTIVEMENT

- Identifier les signes précurseurs: les points d'alerte
- Connaître et traiter les facteurs de démotivation
- Trouver l'angle d'attaque et traiter la cause réelle

RECADRER UN COMPORTEMENT INADÉQUAT

- Analyse Transactionnelle: Parent, Adulte, Enfant
- Le P.D.E.S.C.: une méthode de recadrage universelle

PRÉVENIR ET GÉRER CONFLITS ET INCIVILITÉS

- Techniques pour désamorcer et résoudre les conflits
- Ouvrir la négociation & trouver des solutions innovantes

FÉLICITER SON ÉQUIPE OU UN COLLABORATEUR

- Acter les performances individuelles & motiver
- Partager les bonnes pratiques

Les plus de l'animation

- Les films erreur et modèle favorisent un ancrage durable sur la dimension du poste
- Les participants découvrent les contenus par eux-mêmes avec une méthode inductive exclusive: ils reconstruisent la théorie, l'expérimentent, puis synthétisent avec l'animateur qui fournit la mise en forme finale. Permet de mixer débutants & expérimentés en quête de structure
- Des vidéos de mises en situation, des études de cas et de nombreux jeux pédagogiques font de cette formation un incontournable pour les chefs d'équipes en quête d'une approche pragmatique du management

Objectifs

- Intégrer son poste de manager dans ses différentes dimensions: position, rôle, responsabilités
- Trouver sa posture managériale, communiquer clairement auprès des collaborateurs et acquérir les méthodes et outils pour adapter son mode de management à ses équipes
- Structurer les entretiens clés du manager: fixer des objectifs, déléguer, motiver, recadrer, féliciter
- Prévenir et gérer les conflits et incivilités

A qui s'adresse ce stage ?

- Chefs d'équipe managant des collaborateurs ouvriers ou techniciens
- Jeunes Managers-Chefs d'équipe: dans les 6 premiers mois de la prise de poste, ou juste avant
- Managers-Chefs d'équipe expérimentés n'ayant pas encore eu de formation, ou une formation ancienne

Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Préparer et conduire les entretiens clés
- Intégrer les dimensions du rôle de manager
- Faire monter ses équipes en compétence

COMPÉTENCES SOCIALES

- Communiquer efficacement avec ses collaborateurs
- Gagner en aisance relationnelle



Vidéos PAA© dans ce stage

Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)



Passeport individuel PAA©

Objectifs

- Acquérir les méthodes et outils pour prendre et défendre son poste de manager: organiser, motiver, produire, former, contrôler, informer et diriger
- Trouver sa posture managériale et assumer ses fonctions: animer, diriger et motiver

A qui s'adresse ce stage ?

- Jeunes managers: dans les 6 premiers mois de la prise de poste, ou juste avant
- Managers de longue date n'ayant pas encore eu de formation, ou une formation ancienne
- Personnel non manager en situation de management de fait: situation de transition, management transversal

Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES SOCIALES

- Trouver sa posture managériale et assumer ses fonctions: animer et motiver

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Acquérir les méthodes et outils pour prendre et défendre son poste de manager: organiser, produire, former, contrôler, informer et diriger



Vidéos PAA© dans ce stage

Management Acte 1: Prendre la dimension du poste

Management: savoir être

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf: MN01

Programme

ASSEOIR SA LÉGITIMITÉ

- Assertivité: face à ses collaborateurs ou son management
- Gérer les tensions: les collègues devenus collaborateurs
- Se positionner face aux managers seniors
- Assumer ses devoirs de manager dans l'organigramme

POSTURE ET ATTITUDE

- Jouer sa partition avec sa hiérarchie: relayer les orientations de la direction et remonter l'information
- Définir son niveau de responsabilité
- L'équilibre entre ses collaborateurs et sa hiérarchie
- Les tentations du manager: parent, tyran, confident, confiant, absent

PRENDRE SON POSTE OU REPRENDRE UNE ÉQUIPE: LES BONS RÉFLEXES À DÉVELOPPER IMMÉDIATEMENT

- Reprendre l'équipe: 20 premiers jours, 20 premières semaines
- Les pièges du jeune manager et les solutions pour en sortir
- Les réflexes gagnants pour gérer la transition
- Passer d'un référentiel technique à un référentiel managérial
- Identifier les actes de management

DIRIGER

- Structurer management d'équipe & management individuel
- Manager l'équipe et les objectifs en mode projet
- Piloter les résultats en centre de profit
- Passer du mode problème au mode solution et faire adhérer

ANIMER

- Rationaliser l'activité et motiver l'équipe sur ses objectifs
- Maintenir la motivation: management par les objectifs
- Dynamiser: les techniques pour relancer la productivité

MOTIVER

- Les ressorts de la motivation personnelle: management individualisé
- Isoler et résoudre les causes de démotivation avec les moyens alloués
- Développer, fidéliser, encourager & reconnaître

Les plus de l'animation

- Les films erreur et modèle favorisent un ancrage durable sur la dimension du poste de manager
- Des mises en situation, des études de cas et de nombreux jeux pédagogiques font de cette formation l'une des plus variées et des plus dynamiques du catalogue: une excellente introduction au management de proximité

Pour compléter votre formation

- ✓ Management Acte 2, savoir faire, les face à face du manager (MN02)
- ✓ Process Com niveau 1: Professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)



Management Acte 2: Maîtriser les entretiens

Management: savoir faire

2 jours (14h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf: MN02



Programme

COMMUNIQUER

- La communication verbale, paraverbale et non verbale: exploiter les bons canaux de communication
- L'entonnoir de la communication: filtres & parasites
- L'écoute active: la communication performante

FIXER DES OBJECTIFS

- ACIER: fixer des objectifs ambitieux & motivants
- Concilier les objectifs de l'entreprise, ceux de l'équipe et les objectifs personnels des membres de l'équipe

DÉLÉGUER

- Matrice de la délégation: déléguer selon le collaborateur
- Quoi déléguer? Comment? et à qui?

CONTRÔLER

- L'agenda du manager en position de contrôle
- Passer de la sanction au soutien

DÉBRIEFER

- Questions ouvertes, factuelles et fermées
- Faire prendre conscience de la montée en compétence

MOTIVER/REMOTIVER

- Identifier les signes précurseurs: les points d'alerte
- Isoler les facteurs de démotivation
- Trouver l'angle d'attaque et oser traiter la source réelle

NÉGOCIER

- Techniques pour désamorcer et résoudre les conflits
- Ouvrir la négociation & trouver des solutions innovantes

DIRE NON

- Eviter la négociation: dire non et relancer la motivation
- Donner du sens et des perspectives au refus

RECADRER

- Assertivité: faits, opinions & sentiments
- Analyse Transactionnelle: Parent, Adulte, Enfant
- Le P.D.E.S.C.: une méthode de recadrage universelle
- Adopter les bons réflexes et désamorcer les conflits

FÉLICITER

- Acter les performances individuelles & motiver
- Partager les bonnes pratiques

Les plus de l'animation

- Une série de 9 vidéos sur les 9 entretiens met en évidence les erreurs à éviter, et 9 autres vidéos présentent les bons réflexes
- A partir de ces situations vidéos, les participants se testent et mettent en pratique: mises en situation et ateliers participatifs tout au long de la formation

Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: Professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)

Objectifs

- Gagner en assurance pour tous les rdv managériaux en face à face: les 9 entretiens clés
- Diriger efficacement les entretiens pour développer la performance
- Structurer les entretiens indispensables à la survie du manager: au moins un des 9 entretiens doit être mené chaque jour, et tous sont conduits au moins une fois chaque mois !

A qui s'adresse ce stage ?

- Jeunes managers: dans les 6 premiers mois de la prise de poste, ou juste avant
- Managers de longue date n'ayant pas encore eu de formation, ou une formation ancienne
- Personnel non manager en situation de management de fait: situation de transition, management transversal

Prérequis

- Managers confirmés: visionner les films « Les face à face du manager »
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES SOCIALES

- Affiner sa posture managériale et assurer ses fonctions: animer et motiver

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Acquérir les méthodes et outils pour prendre de l'ampleur dans son poste de manager: organiser, produire, former, contrôler, informer et diriger





Acte 3: Gérer l'équipe en situation difficile & développer son leadership

2 jours (14h) – Niveau 3: expert – Réf: MN03

Passeport individuel PAA©

Management



Objectifs

- Professionnaliser ses rdv managériaux en face à face
- Accompagner le développement des compétences de l'équipe et piloter la performance
- Se projeter et anticiper les problématiques de l'équipe

A qui s'adresse ce stage ?

- Managers confirmés: 3 ans d'expérience en management d'équipe
- Managers seniors n'ayant pas eu de formation depuis plus de 5 ans
- Managers en transition vers des responsabilités étendues, des équipes élargies ou vers un management de managers

Prérequis

- Stages Acte 1 et Acte 2, ou plus de 6 ans d'expérience en management opérationnel
- Visionner les films "Les face à face du manager" et répondre aux questions Acte 3
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

- Maîtriser les 9 entretiens du quotidien & faire adopter une ligne managériale invariante
- Pratique intensive des techniques et outils des managers performants
- Intégrer les réflexes clés pour chaque entretien



Programme

COMMUNIQUER

- La communication: s'entraîner sur les 3 canaux
- L'entonnoir de la communication: supprimer les parasites
- L'écoute active: entraînement intensif
- Les styles de management: adapter son management au contexte et au profil de ses collaborateurs
- Jouer sur toute la gamme des différents styles d'autorité
- Mobiliser les équipes autour d'un projet: faire adhérer

1. DÉLÉGUER

- La délégation: outil de motivation et de développement
- Que déléguer, comment, à qui: les missions impossibles

2. CONTRÔLER

- L'autocontrôle
- Faire contrôler par le management intermédiaire

3. DÉBRIEFER

- Débriefing un collaborateur en situation de management
- Coaching: accompagner la montée en compétence

4. MOTIVER/REMOTIVER

- Motivation/démotivation collective
- Les relais de motivation dans les contextes difficiles

5. NÉGOCIER

- Négocier face à l'équipe
- Les groupes de travail orientés solutions

6. DIRE NON

- Courage managérial: annoncer une décision difficile
- Décider, annoncer et relancer la motivation collective

7. RECADRER

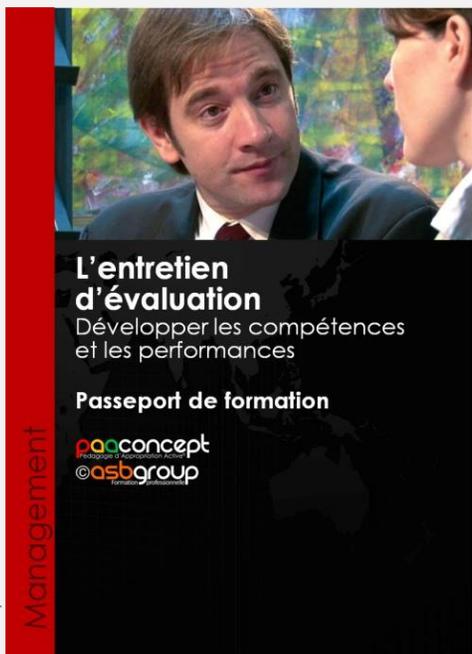
- Assertivité & Analyse Transactionnelle: rappels
- Le P.D.E.S.C.: recadrage en situation difficile
- Entraînement: acquérir et intégrer les bons réflexes
- Réaffirmer les fonctions et les règles du jeu

8. FÉLICITER

- Acter les performances collectives et donner une vision
- Dynamiser et enthousiasmer: le leadership

Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: Professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)



Objectifs

- Repositionner l'entretien d'évaluation comme entretien clé du management et de la planification de l'année
- Rendre l'entretien productif
- Identifier les moyens de développer les compétences du collaborateur
- Trouver des gains de performance pour l'entreprise
- Mettre en confiance le collaborateur, le motiver et lui donner les clés pour maximiser l'entretien
- Devenir le relai de l'action RH pour le développement de compétence des collaborateurs

A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne investie de responsabilités hiérarchiques
- Les managers en premier poste qui souhaitent compléter leur cursus management
- Les managers confirmés qui souhaitent revisiter les fondamentaux du management et trouver une nouvelle dynamique de motivation d'équipe

Prérequis

- Visionner la vidéo teaser « L'entretien d'évaluation »
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

- Maîtriser les 5 étapes de l'entretien: accueillir, faire le bilan de l'année, recueillir les attentes, fixer des objectifs, conclure positivement
- Exploiter l'entretien d'évaluation comme un outil RH et un levier de motivation et de management



L'entretien d'évaluation

Le rdv annuel pour développer les compétences et les performances

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN04

Programme

REPOSITIONNER L'ENTRETIEN

- Dans le cours de l'année et dans la carrière du collaborateur
- Dans la stratégie RH de développement des compétences

PRÉPARER

- S'approprier les outils RH pour préparer l'entretien: la trame de l'entretien et les grilles d'analyse
- Anticiper l'entretien avec son collaborateur: l'analyse miroir
- Communiquer: donner du sens et motiver
- Attitude et comportement: travailler ensemble quel que soit le climat ou l'historique

ACCUEILLIR

- Cadrer l'entretien: les règles du jeu, la progression
- Ouvrir des perspectives: les enjeux de l'entretien

FAIRE LE BILAN DE L'ANNÉE

- Rappel des objectifs, historique de l'année
- Bilan opérationnel: la contribution à l'équipe, la place dans l'entreprise
- Bilan humain: le développement personnel, la relation aux autres
- Comportement: assertivité et objectivité, traitement des objections, argumentation raisonnée

RECUEILLIR LES ATTENTES

- Traduire les attentes en demandes concrètes: missions, formation, évolution, rémunération
- Travailler en mode solution et accorder les intérêts de l'employé et de l'entreprise
- Comportement: écoute active et projection à terme

FIXER DES OBJECTIFS

- Les règles d'or: objectifs SMART
- Accompagner les objectifs: moyens et calendrier
- Motiver sur les objectifs: réaffirmer la contribution individuelle du collaborateur à l'équipe et à l'entreprise

CONCLURE

- S'assurer de l'engagement sincère du collaborateur
- Valider et soutenir sa motivation
- Premières actions et calendrier: les rendez-vous intermédiaires

Les plus de l'animation

- Une série de vidéos très réalistes sur l'entretien d'évaluation erreur et l'entretien modèle, qui permettent aux participants de travailler sur la technique de l'entretien aussi bien que sur la posture du manager (non verbal et comportemental)
- Une part très importante accordée à la mise en situation et aux échanges entre les participants sur les cas pratiques et les situations difficiles: partage d'expérience





Conduire une réunion

Piloter, motiver, diriger,
décider, suivre & faire suivre

1 jour (7h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN06

Programme

PRÉPARER SA RÉUNION

- Les différents types de réunion: information, décision, production, résolution de problèmes
- Objectif, contenus, cadre, acteurs concernés, durée
- Préparer les supports adéquats et la salle
- Communiquer l'ordre du jour aux destinataires

DÉMARRER LA RÉUNION

- Accueillir les participants
- Se présenter, annoncer objectifs, programme & moyens
- Briser la glace, instaurer le dialogue

ANIMER LA RÉUNION

- Faciliter & maîtriser les échanges: prendre & donner la parole
- Cohésion de groupe & motivation vers le même objectif
- Décider en réunion et choisir les modalités de décision
- Répondre aux questions et traiter les objections
- Réguler le groupe et conclure la réunion dans les temps
- Gérer les tensions et les personnalités difficiles
- Sujets sensibles & décisions difficiles

Les plus de l'animation

- 50% du temps est consacré aux mises en situation, à la pratique et à l'entraînement
- 4 vidéos en situation d'animation: en management, en interne, et face aux clients

Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: Professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)
- ✓ Manager en transversal (MN07)



Objectifs

- Préparer efficacement sa réunion en fonction de l'objectif
- Maîtriser toutes les dimensions de l'animation de réunion
- Gérer les tensions dans un groupe

A qui s'adresse ce stage ?

- A tous ceux qui souhaitent professionnaliser leur pratique de l'animation d'une réunion

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Préparer une réunion en fonction de l'objectif fixé

COMPÉTENCES SOCIALES

- Maîtriser toutes les dimensions de l'animation
- Gérer les tensions dans le groupe





Objectifs

- Maîtriser le management transversal sur le savoir faire comme sur le savoir être
- Savoir faire agir sans lien hiérarchique
- Motiver et gérer les résistances spécifiques au management transversal
- Développer son autorité dans le cadre de sa mission
- Mieux vivre sa fonction de chef de projet ou d'acteur en milieu matriciel

A qui s'adresse ce stage ?

- A ceux qui doivent conduire des missions en mode projet, qu'ils soient manager ou non
- A ceux qui souhaitent gagner en efficacité dans une structure matricielle
- A toute personne intégrée à une équipe projet et qui souhaite accélérer son intégration dans ce nouveau mode de travail

Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

- Développer des réflexes en management non hiérarchiques pour réussir ses missions
- Acquérir la capacité à prendre du recul sur sa fonction de manager transversal et à piloter une équipe dans un environnement multiculturel



Manager en transversal

Management de projet & organisations matricielles

2 jours (14h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf. MN07



Programme

SITUER LE MANAGEMENT TRANSVERSAL DANS SON ORGANISATION

- Enjeux & défis, bénéfices & limites de la transversalité
- Projets & organisations matricielles: spécificités du management transversal vs hiérarchique

ORGANISER & RESPONSABILISER L'ÉQUIPE

- Composer son équipe: cartographie & enjeux; soutiens, ressources et opposants, Lancement du groupe, organisation interne, référentiel et langage commun
- Piloter par les objectifs et l'échéancier: points d'étape
- Structurer la délégation et l'auto contrôle
- Responsabiliser: partager la gestion et les décisions
- Animer l'équipe: réunions d'équipe transversales

LEADERSHIP ET INFLUENCE

- Se connaître, s'évaluer
- Les cinq champs du leadership
- Les styles de management
- Influencer sans manipuler, diriger sans autoritarisme

MOTIVER ET MOBILISER LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE

- Confiance, éthique et politique d'entreprise
- Etablir la confiance: *les positions de vie*
- Communiquer: *les attitudes de Porter & l'écoute active*
- Valoriser et reconnaître l'équipe
- Maintenir la dynamique de groupe dans la durée

LEVER LES FREINS & GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Les 7 profils de collaborateurs
- Distanciation & assertivité
- Négocier avec l'équipe
- Traduire une confrontation en opportunité de progrès
- Gérer une crise et tirer les enseignements des obstacles surmontés: organiser le Knowledge management pour en faire un outil de motivation

MANAGER À DISTANCE

- La part et les implications du management à distance dans le management transversal
- Les spécificités du management à distance
- Les outils et techniques pour piloter et motiver à distance

Les plus de l'animation

- La part du savoir être est aussi importante que le savoir faire dans l'animation: l'accent est porté sur la partie comportementale du management
- Les 7 films « profils de collaborateurs non hiérarchiques » et les entraînements liés à ces films

Pour compléter votre formation

- ✓ La démarche de gestion de projet (MN17)
- ✓ Accompagner et faire vivre le changement (MN43)

Objectifs

- Permettre aux managers, à travers la découverte de la génération Y, d'adapter leur management et de mieux gérer les relations au quotidien avec les « jeunes » collaborateurs

A qui s'adresse ce stage ?

- Tous managers confirmés

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Accueillir, intégrer et accompagner la génération Y

COMPÉTENCES SOCIALES

- Comprendre les différences entre générations
- Adapter sa communication managériale
- Favoriser la motivation et le développement des compétences de la nouvelle génération

Améliorer la communication intergénérationnelle

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. MN33

Programme

COMPRENDRE LES DIFFICULTÉS DE COMMUNICATION ENTRE LES GÉNÉRATIONS

- Pourquoi les différences entre les générations sont-elles si fortes aujourd'hui ? L'impact des évolutions sociétales
- Zoom sur la génération Y: ses caractéristiques principales
- L'importance d'identifier les points communs des différentes générations pour parvenir à mieux se comprendre et à mieux collaborer
- La perception du travail par les différentes générations: des attentes et des motivations parfois opposées

AMÉLIORER LA COMMUNICATION INTERGÉNÉRATIONNELLE

- Comment s'adapter aux attentes de la génération Y dans l'entreprise ?
- Quel rôle le manager peut-il jouer dans l'intégration des nouvelles générations ? Comment peut-il / doit-il se positionner ?
- Mieux communiquer au quotidien:
- L'importance de développer l'empathie en milieu professionnel
- Pratiquer l'assertivité pour faire passer des messages en douceur
- Prévenir et gérer son propre stress face aux difficultés de communication

LES BONNES PRATIQUES

- Réussir l'accueil des nouvelles générations dans l'entreprise: Accompagner, impliquer, intégrer, former, motiver, communiquer...
- Agir sur les bons leviers de motivation pour stimuler les nouvelles générations dans l'entreprise: la quête de l'épanouissement personnel, la demande d'équilibre vie privée / vie professionnelle, l'envie d'aller vite, la recherche de convivialité...
- Concilier les rythmes de chacun face à une perception du temps différente

EN CONCLUSION

- Les perspectives d'évolution de la société
- A quoi ressembleront les prochaines générations au travail ?
- La nécessaire adaptation de tous au changement

Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)

Animé par

Chassany Watrelot & Associés

SOCIÉTÉ D'AVOCATS

Fondé en 1987, le cabinet d'avocats Chassany Watrelot et Associés (CWA) est l'un des principaux cabinets français exclusivement dédié au droit social.

Présent à Paris, Lyon, Marseille, mais aussi au Maghreb (Casablanca, Tanger, Alger et Tunis), il réunit une cinquantaine d'avocats spécialisés qui conseillent les entreprises et les assistent devant toutes les juridictions.

Ils conçoivent et animent également les formations ERYs dans le domaine du droit social.

www.cwassociés.com

Objectifs

- Acquérir les bons réflexes sur les points clés du droit social pour sécuriser ses pratiques managériales au quotidien
- Prévenir les risques de contentieux sociaux

A qui s'adresse ce stage ?

- Tous managers

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Acquérir les bons réflexes au quotidien sur les règles fondamentales du droit du travail
- Prévenir les risques de contentieux sociaux

COMPÉTENCES SOCIALES

- Identifier les relations à établir avec les IRP et leurs représentants
- Définir son rôle et sa responsabilité
- Optimiser la communication et la collaboration avec la Direction des Ressources Humaines

Droit social outil du manager

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN34

Programme

SE REPERER DANS LA REGLEMENTATION SOCIALE

- Situer le contrat de travail dans la hiérarchie des sources (Conventions et accords collectifs, usage, règlement intérieur, notes de service)

IDENTIFIER LES DIFFERENTS TYPES DE CONTRATS DE TRAVAIL

- L'embauche en CDI
- Le recours au CDD et à l'intérim
 - Quand recourir au CDD et à l'intérim
 - Les erreurs à ne pas commettre en matière de durée des contrats (terme, renouvellement, succession, délai de carence)
 - L'exécution du contrat, le principe de l'égalité de traitement
 - Les risques de requalification – le coût d'une requalification

SECURISER SES PRATIQUES MANAGERIALES AU QUOTIDIEN

- Au moment du recrutement: rédiger une offre d'emploi non discriminatoire, être vigilant lors de la procédure de recrutement, refuser une candidature...
- En matière d'évaluation professionnelle
 - Un système sous surveillance des institutions représentatives du personnel ?
 - Un droit de l'employeur encadré par la loi et la jurisprudence
 - Les limites aux prérogatives de l'employeur
 - La détermination des objectifs professionnels
 - L'insuffisance professionnelle
 - Faire le bon diagnostic
 - Comment constater et traiter l'insuffisance professionnelle
- En matière d'évolution professionnelle
 - Savoir distinguer modification du contrat de travail et simple modification des conditions de travail: illustrations jurisprudentielles (fonctions, locaux, horaires, ...)
 - Comment gérer une modification du contrat de travail ?
 - Mettre en place un suivi opérationnel des carrières, fonder les évolutions de carrière sur des éléments objectifs liés à la mesure de la performance et des compétences...
- En matière d'organisation et de gestion du temps de travail
 - Le cadre légal et conventionnel
 - Les aménagements de la durée du travail
 - Comment gérer les congés payés ?
- Dans l'exercice de son pouvoir disciplinaire
 - La notion de faute
 - Les sanctions disciplinaires
 - L'importance de la preuve
 - La procédure disciplinaire

Objectifs

- Donner aux managers les outils pour mener à bien leur mission
- Impliquer les managers dans la démarche de formation et de développement de compétences dans l'entreprise

A qui s'adresse ce stage ?

- Tous managers

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Comprendre et identifier les étapes et les enjeux de l'élaboration d'un plan de formation
- Comprendre et identifier l'aspect réglementaire des dispositifs de formation

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Repositionner l'entretien professionnel comme entretien clé du développement personnel et du suivi de carrière

La formation professionnelle continue: managers au centre du dispositif

1/2 journée (3h30) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN35

Programme

COLLABORER À L'ÉLABORATION DU PLAN DE FORMATION

- Finalité du plan de formation
- Méthodologie d'élaboration du plan:
 - Recueil des données de base (direction / opérationnel plan N-1)
 - Traduction locale des orientations stratégiques, besoins par service, besoins individuels
 - Élaboration et préchiffrage
 - Validation (direction / IRP)
- Contribution des managers dans l'élaboration du plan

Simulation financière d'une formation articulant différents dispositifs (Exemple simple schématisé)

SAVOIR PRÉSENTER LES DISPOSITIFS DE FORMATION

- Plan de formation, DIF, Période de Professionnalisation, CIF, VAE, Bilan de Compétences
- Les modalités de formation (sur temps de travail / hors temps de travail)
- L'avenir: le CPF, l'entretien professionnel, l'entretien professionnel approfondi

LES ENJEUX DE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

- Finalité et phasage de l'entretien
- Posture du manager

Objectifs

- Définir les risques psychosociaux dans l'entreprise
- Connaître les enjeux pour l'entreprise et les salariés de la prévention des RPS
- Appréhender les comportements à privilégier pour développer un mode de management générant moins de stress

A qui s'adresse ce stage ?

- Tous managers

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES SOCIALES

- Identifier et comprendre ce facteur de risque pour l'entreprise
- Intégrer la prévention des risques psychosociaux dans sa pratique managériale
- Réagir à des situations difficiles et les traiter à l'aide d'outils pratiques

Managers: votre rôle en matière de prévention des risques psychosociaux

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN37

Programme

Introduction: les risques psycho-sociaux, quels enjeux pour l'entreprise ?

COMPRENDRE LES RPS

- Qu'est-ce que le stress ?
- Les implications du stress au travail
- Reconnaître les effets du stress chez soi & ses collaborateurs
- Identifier les situations stressantes (fixation d'objectifs, évaluations, entretiens de recadrage...)
- Repérer les risques de dérives du manager dans sa pratique managériale au quotidien (pression professionnelle et harcèlement moral...)

AGIR

- Le rôle du manager dans la prévention des risques psychosociaux
- L'interaction avec les autres axes de prévention
- Développer un mode de management générant moins de stress
- Savoir gérer son stress pour optimiser son management
- La place de l'assertivité dans la relation avec son collaborateur
- Le rôle des émotions dans la relation interpersonnelle
- Les principes de communication verbale et non verbale
- L'importance de l'empathie au quotidien
- La gestion efficace des situations difficiles : recadrer positivement, refuser sans démotiver, négocier un changement, recevoir/émettre une critique

Objectifs

- utiliser les techniques de la médiation lors de la résolution des conflits interpersonnels dans l'entreprise

A qui s'adresse ce stage ?

- DRH
- RRH
- Dirigeants
- Managers
- Chefs de projets

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier les principes de la médiation
- Identifier les différentes étapes de ce processus

COMPÉTENCES SOCIALES

- Désamorcer les conflits par les techniques de la médiation

La médiation pour manager résolution des conflits individuels en entreprise

2 jours (14h) – Niveau 3: expert – Réf. MN39

Programme

LES GRANDS PRINCIPES DE LA MÉDIATION

- Quand et pourquoi recourir à la médiation
- La liberté des parties
- La confidentialité
- La déontologie du manager/médiateur

LA MÉDIATION DANS LA RÉOLUTION DE CONFLIT

- Médiation et Négociation
- Médiation et arbitrage
- Médiation et coaching

LES ÉTAPES DU PROCESSUS DE MÉDIATION:

- Les entretiens individuels et les engagements des parties
- L'entretien de médiation et la recherche de solutions

LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION EN MÉDIATION

- L'écoute active et la reformulation
- La méthode DESC

LES DIFFICULTÉS À APPRÉHENDER

- Les personnalités difficiles
- Les limites de la médiation

Objectifs

- Avoir des éléments et des supports pour accueillir, intégrer et transférer ses compétences
- Savoir transmettre ses connaissances et son savoir-faire de manière organisée
- Connaître les différents types d'évaluations des apprenants dans la structure

A qui s'adresse ce stage ?

- Salarié ayant à exercer la fonction de tuteur en entreprise

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Identifier précisément l'ensemble de la fonction de tuteur
- Construire une progression pédagogique

COMPÉTENCES SOCIALES

- Évaluer, accompagner, donner du feed-back

Exercer la fonction de tuteur

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. MN40

Programme

• PLACE DU TUTEUR EN ENTREPRISE

- Missions et responsabilités
- Identifier les qualités d'un bon tuteur
- Critères de choix et de motivation

MISE EN PLACE DES CONDITIONS D'UN BON TUTORAT

- Accueillir et intégrer
- Réussir les différentes étapes de l'accueil et de l'intégration
- Organiser l'accueil sur le poste de travail
- Définir les règles du jeu
- Mettre en œuvre un support structurant pour l'accueil et l'intégration

COMPRENDRE LES BESOINS DE L'APPRENANT

- Besoins individuels et motivation
- Analyser les besoins de l'individu
- Faire la différence entre attentes et besoins
- Comprendre les moteurs de la motivation

TRANSMETTRE SON SAVOIR

- Vivre une situation de transmission de savoir-faire
- Construire une séquence de transmission de savoir-faire
- Passer du stade de « professionnel compétent » à celui de « professionnel transmettant »
- Identifier les différentes formes de savoir (théorique, pratique...)
- Définir des objectifs pédagogiques
- Etablir un parcours d'acquisition de compétences dans le temps,
- Construire un support de suivi et d'accompagnement de la montée en compétences
- Mettre en œuvre ce support

EVALUER L'APPRENANT

- Utiliser différentes formes d'évaluation en fonction des différentes formes de savoir
- Savoir positionner la relation avec l'apprenant par le système d'évaluation
- Construire des supports d'évaluation

Objectifs

- Identifier les enjeux de l'entretien professionnel et de l'entretien approfondi et utiliser la dynamique des compétences pour animer et faire évoluer une équipe
- Partager un langage commun des bonnes pratiques en matière de management
- Définir un cadre de référence de manière à fixer et évaluer les contributions des collaborateurs sur des bases contractuelles
- Conduire le diagnostic des compétences et mettre en place les moyens d'accompagnement

A qui s'adresse ce stage ?

- Tous managers confirmés
- Personnel RH

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Comprendre et identifier les enjeux des différents entretiens dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle
Identifier les moyens de développer les compétences du collaborateur
- Trouver des gains de performance pour l'entreprise

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Repositionner l'entretien professionnel comme entretien clé du développement personnel et l'entretien professionnel approfondi comme l'entretien clé du suivi de carrière

COMPÉTENCES SOCIALES

- Mettre en confiance le collaborateur, le motiver et lui donner les clés pour maximiser l'entretien

L'entretien professionnel et l'entretien professionnel approfondi: enjeux et mise en œuvre (Réforme FPC)

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. MN41

Programme

COMPRENDRE LES ENJEUX DE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

- L'entretien professionnel dans le paysage RH de l'entreprise
- Le manager: acteur du management de la formation
- S'approprier le cadre de la réforme de la formation professionnelle
- Comprendre le dispositif de formation tout au long de la vie
- Faire la distinction entre un entretien d'évaluation et un entretien professionnel

METTRE EN ŒUVRE LES DIFFÉRENTS TEMPS DE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

- Faire vivre la stratégie et la politique de formation d'entreprise
- Identifier le besoin du collaborateur et repérer le besoin en formation
- Accompagner les parcours

CONDUIRE UN ENTRETIEN PROFESSIONNEL

- Maîtriser les techniques d'écoute active
- Favoriser le dialogue par les techniques de questionnement
- Gérer les entretiens professionnels après une longue absence: congé de maternité, maladie, congé sabbatique...

CONDUIRE UN ENTRETIEN APPROFONDI

- Clarifier les notions d'action de formation, progression salariale ou professionnelle
- Analyser le parcours professionnel du salarié
- Examiner et vérifier le respect des nouvelles obligations de l'entreprise

Objectifs

- Sensibiliser les participants aux techniques de gestion de projet: développer le projet, le promouvoir, constituer les équipes, l'animer et l'insérer dans un projet d'entreprise
- Apprendre en pratiquant autour de cas concrets et de mises en situation ludique

A qui s'adresse ce stage ?

- Tout collaborateur, manager, chef de projet occasionnel

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Acquérir le lexique et les concepts de la gestion de projet

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Comprendre les phases d'une démarche de gestion de projet

La démarche de gestion de projet

3 jours (21h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN17



Programme

JOUR 1: SE FAMILIARISER AVEC LA DÉMARCHE DE CONDUITE DE PROJET

- Mise en situation (Travaux pratiques)
- Définir le projet
- Identifier les facteurs clés de succès
- Comprendre les rôles et responsabilités
- Définir le besoin et le transformer en objectif

JOUR 2: LES ÉTAPES D'UN PROJET

- Mise en situation (Travaux pratiques)
- Structurer le projet
- Mettre en place l'équipe projet
- Construire le budget
- Gérer les conflits
- Planifier

JOUR 3: PILOTER ET MANAGER EN MODE PROJET

- Gérer les risques
- Piloter le projet
- Manager l'équipe
- Animer un comité de pilotage
- Capitaliser l'expérience

Pour compléter votre formation

- ✓ Manager en transversal (MN07)
- ✓ Accompagner et faire vivre le changement (MN43)

Objectifs

- Des données psychologiques et sociologiques sur les notions de « changement » et de « communication sur le changement »
- Acquérir une méthodologie et des outils pour conduire un changement à enjeu fort, en contexte sensible
- Renforcer ses compétences dans l'accompagnement de ses équipes

A qui s'adresse ce stage ?

- Managers
- Dirigeants

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Maîtriser les outils et méthodes pour conduite le changement

COMPÉTENCES SOCIALES

- Expliquer la création de valeur du changement
- Défendre un projet oralement en levant les freins au changement
- Etablir une communication positive
- Développer la transversalité

Accompagner et faire vivre le changement

2 jours (14h) – Niveau 3: expert – Réf. MN43

Programme

Jour 1 - Le changement en question

Cette séquence est illustrée par de nombreux exemples et exercices pratiques.

Introduction: Les idées reçues sur le changement

LES CRAINTES EXISTENTIELLES FACE AU CHANGEMENT: la sécurité, le contrôle de son environnement, la crainte de perdre ses acquis

LE PARCOURS DU « COMBATTANT » DU CHANGEMENT: le déni, la résistance, la confusion, le renouveau

QUELQUES CLÉS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION

- Informer & communiquer: des finalités distinctes
- Raison, émotion, sensation: 3 portes d'accès au monde
- De l'information au passage à l'action
- Sociologie du changement:
 - Diversité des motivations et des perceptions
 - Diversité des rythmes d'appropriation du changement
 - Diversité des stratégies de positionnement

CHANGEMENT SUBI, CHANGEMENT VOULU: PARLER CLAIR

BIG-BANG OU CHANGEMENT PROGRESSIF ?

LES PARADOXES DU CHANGEMENT

COMPRENDRE LA DYNAMIQUE DU CHANGEMENT

COMPÉTENCES ET COMPORTEMENTS REQUIS PAR LA CONDUITE D'UN PROJET SENSIBLE

Jour 2 - Conduire le changement: méthodologie et outils

La méthodologie et les outils délivrés seront appliqués à deux situations: Une étude de cas virtuelle et un cas réel; cette séquence alternera travail en petits groupes, débriefing en grand groupe et échanges, apports théoriques et pratiques

BÂTIR LE CAHIER DES CHARGES

- Peser l'enjeu pour les initiateurs du projet
- Identifier le fait déclencheur: Pourquoi, quand et comment en est-on arrivé à envisager qu'il fallait lancer le projet ?
- Préciser (ou esquisser) l'objectif-cible: Quel est le résultat attendu ?
- En déduire la nature du chemin à parcourir: Quelle est l'amplitude du changement ?
- Établir le diagnostic de situation: Comment se présente la situation actuelle par rapport au « mieux » attendu ? éléments favorables (atouts, opportunités...) Éléments défavorables (freins, risques...)
- Estimer les positions des parties prenantes par rapport à l'enjeu et à ses implications concrètes: Quelle perception et représentations de la situation actuelle et du changement à accomplir ?
- Quel niveau actuel d'information, de compréhension, d'adhésion, de contribution au projet
- Diagnostic de la position des contributeurs par rapport au projet

CHOISIR LA STRATÉGIE

- Parmi plusieurs scénarios, selon risques, opportunités et marges de manœuvre: Quel rythme de déploiement et quel management ?

ALLOUER LES RESSOURCES: Compétences internes/externes, moyens techniques, moyens financiers, temps, accompagnement communication (dès le lancement)...Négocier et programmer

ORGANISER LE TRAVAIL: Qui pilote ? Qui contribue ? Qui décide/valide/contrôle ?

METTRE EN ŒUVRE: Préparation, lancement, déroulement des opérations, points d'étape, évaluation en continu...et communiquer dès l'amont

EVALUER: Clôturer, évaluation de l'impact/résultat attendu, retour d'expérience

Objectifs

- Appréhender la méthodologie de conception d'un indicateur
- Construire ses indicateurs par des tableaux
- Réaliser des graphiques croisés dans Excel

A qui s'adresse ce stage ?

- Cadres, comptables
- Personnels commerciaux
- Responsables financiers...
- Toutes les personnes qui dans leur carrière analysent et présentent des données en interne

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Acquérir les techniques pour concevoir des indicateurs
- Comprendre les phases de la construction d'un tableau

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Concevoir des indicateurs pour faciliter sa prise de décision

COMPÉTENCES INFORMATIQUE

- S'initier aux fonctionnalités avancées de l'outil Excel

Objectifs

- Comprendre et intégrer les missions et les outils du contrôleur de gestion
- S'approprier les méthodes et les principes du contrôle de gestion opérationnel
- Savoir concevoir, élaborer et faire vivre des tableaux de bord et reporting pour un véritable pilotage
- Savoir découvrir et analyser les bons indicateurs utiles au management et à la gestion

A qui s'adresse ce stage ?

- Chefs d'entreprise TPE/PME
- Responsable de centre de profit
- Manager

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Comprendre le rôle du contrôleur de gestion
- Savoir et assimiler le pilotage de son activité par la conception de tableaux de bord financiers
- Savoir déterminer et analyser les différents indicateurs

Tableaux de bord

Concevoir des indicateurs et les matérialiser avec Excel

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN44

Programme

Introduction

- Notion d'indicateur et de tableau de bord

LA CONCEPTION D'INDICATEURS, L'APPROCHE DÉCISIONNELLE

- Définir ses objectifs et Identifier les informations qui matérialisent l'objectif visé
- Concevoir les indicateurs pertinents à partir des informations sélectionnées

LES PHASES DE CONSTRUCTION D'UN TABLEAU CROISÉ DYNAMIQUE

- Présentation du processus d'élaboration d'un tableau croisé
- Techniques de construction d'un tableau croisé

ET SI NOUS CONSTRUISONS UN GRAPHIQUE CROISÉ DYNAMIQUE ?

- Présentation du processus d'élaboration d'un tableau croisé
- Techniques de construction d'un tableau croisé

Mises en situation

ANALYSES ET DÉDUCTIONS

- Apprendre à lire un indicateur, un tableau de bord
- L'importance de l'historisation

Conclusion

S'approprier les tableaux de bord financiers

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. MN45

Programme

DÉFINITION DU RÔLE ET DES MISSIONS DU CONTRÔLEUR DE GESTION

- Principes et définitions du contrôle de gestion
- La démarche « Contrôle de Gestion »
- Rôles et missions du contrôleur de gestion

LE SYSTÈME D'INFORMATION ET DE GESTION

- Approche de la comptabilité générale et analytique
- Approche de la démarche budgétaire
- Autres sources de contrôle de gestion

LE TABLEAU DE BORD FINANCIER ET LE REPORTING

- Définir les objectifs, les moyens et les résultats.
- Déterminer les indicateurs pertinents
- Les 5 règles d'or du tableau de bord (SMART)
- Exploiter les tableaux de bord et diffuser l'information

LES TABLEAUX DE BORD « ESSENTIELS »

- Le suivi de l'activité (CA, Marge, Charges, Résultat).
- Les stocks
- Les encours clients, encaissements, et délais de règlement fournisseurs
- Le tableau de trésorerie mensuel
- Les indicateurs « personnalisés »

LES NOUVEAUX OUTILS DE REPORTING & DE TABLEAUX DE BORD FINANCIERS

- Logiciels de Tableaux de bord
- Les technologies « cloud »
- Présentation des solutions « Bittle » et « My Numbers »

Objectifs

- Diagnostic financier

A qui s'adresse ce stage ?

- Les cadres dirigeants
- Les responsables de centres de profits
- Toute personne souhaitant acquérir une méthode pour apprécier la situation financière d'une entreprise

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Être en mesure de formuler un diagnostic financier
- Détecter les principaux risques de rentabilité et de solvabilité

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLE

- Prendre des décisions tout en mesurant leurs impacts sur la santé financière de son entreprise

COMPÉTENCES SOCIALE

- Maîtriser les échanges avec les responsables comptables et financiers

Diagnostic financier pour non financier

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN46

Programme

LES ESSENTIELS DE LA COMPTABILITE

- Définition(s)
- Le jeu du « Marchand de Glaces »
- Les « Flux » comptables
- Les « Pôles » Comptables
- Vous avez dit « Débit » ou « Crédit » ?
- Le Fameux « Compte de Résultat »
- Le Célèbre « Bilan »

EQUILIBRES FINANCIERS: LE BILAN ET SES « AMIS »

- Le Cycle « Investissements / Financements »
- Le Cycle d'Exploitation et le Cycle de Trésorerie
- BFR / FR / Équilibre Financier du Bilan
- 4 Structures-Types de Bilan
- Synthèse « Équilibre Financier »
- L'équilibre de la Croissance

COMMENT SE FORME LE RESULTAT ?

- Rappels
- La Marge et la Valeur Ajoutée (VA)
- L'Excédent Brut d'Exploitation (EBE) et le Résultat Net
- La Capacité d'Autofinancement (CAF) et les Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG)
- Le « Point Mort »
- Les Ratios

Objectifs

- Comprendre et souligner l'importance de la logique de construction budgétaire
- Bâtir et contrôler un budget
- Piloter, traiter et suivre un budget au « quotidien ».
- Mettre en place des outils de gestion et de pilotage budgétaire simples et efficaces

A qui s'adresse ce stage ?

- Responsables de centre de profit
- Responsable d'établissement ou d'agence souhaitant pouvoir comprendre, mettre en place et maîtriser la construction et le pilotage d'un budget

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Savoir construire et ajuster un budget
- Savoir mettre en œuvre les outils de la gestion budgétaire

Objectifs

- Bâtir un Business Plan en maîtrisant les fondamentaux et les principes de construction.
- Savoir chiffrer et valider les hypothèses avancées.
- Savoir piloter un processus d'élaboration collaboratif du Business Plan

A qui s'adresse ce stage ?

- Contrôleurs de gestion
- Collaborateurs comptables
- Cadres d'entreprise souhaitant maîtriser les essentiels de la construction et d'un Business Plan.

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Savoir identifier et chiffrer les hypothèses de construction d'un business plan

COMPÉTENCES SOCIALES

- Identifier et pratiquer les techniques pour finaliser un business plan en mode collaboratif

Construction budgétaire et pilotage de gestion pour non financiers: Construire et maîtriser son budget

3 jours (21h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. MN47

Programme

Introduction : Les enjeux de la construction budgétaire pour prévoir-mesurer-agir

CONSTRUCTION BUDGÉTAIRE

- Comprendre le fonctionnement, la terminologie et les outils
- Identifier les différents coûts, les méthodes dévaluation
- Chiffrer les prévisionnels de produits
- La planification budgétaire
- La gestion de trésorerie pour assurer la mise en œuvre des projets

LES INDICATEURS DE GESTION POUR PILOTER EFFICACEMENT SON ACTIVITÉ

- La Marge
- La Valeur Ajoutée (VA)
- L'Excédent Brut d'Exploitation (EBE) et le Résultat Net
- La Capacité d'Autofinancement (CAF)
- Les Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG)
- Le « Point Mort »
- Les Ratios

Construire un business plan

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN48

Programme

INTRODUCTION

- Enjeux du business plan
- Comprendre le fonctionnement, la terminologie et les outils

AVANT D'ÉLABORER SON BUSINESS PLAN

- Analyser l'environnement du projet
- L'analyse SWOT ?...Contraintes, opportunités, forces et faiblesses
- Identifier les hypothèses
- Chiffrer et valider des hypothèses
- Comprendre l'outil business plan
- Établir des prévisions crédibles...rappel des objectifs SMART
- Évaluer les critères de rentabilité
- Évaluer les risques

ÉLABORER SON BUSINESS PLAN ET LE FAIRE VIVRE

- Construire son outil business plan
- Les indicateurs à prendre en compte : ratios de pilotage de l'activité
- Ajuster et corriger ses prévisionnels
- Identifier les écarts et les comprendre

Formations Ressources Humaines



Animé par

Chassany Watrelot & Associés

SOCIÉTÉ D'AVOCATS

Fondé en 1987, le cabinet d'avocats Chassany Watrelot et Associés (CWA) est l'un des principaux cabinets français exclusivement dédié au droit social.

Présent à Paris, Lyon, Marseille, mais aussi au Maghreb (Casablanca, Tanger, Alger et Tunis), il réunit une cinquantaine d'avocats spécialisés qui conseillent les entreprises et les assistent devant toutes les juridictions.

Ils conçoivent et animent également les formations ERYs dans le domaine du droit social.

www.cwassociés.com

Objectifs

- Connaître les principales évolutions législatives, réglementaires et jurisprudentielles qui ont marqué l'année 2014 en matière sociale
- Mesurer leurs incidences pratiques au niveau de l'entreprise
- Bénéficier de l'analyse de praticiens du droit social
- Identifier les points clés des évolutions législatives, réglementaires et jurisprudentielles de 2014

A qui s'adresse ce stage ?

- DRH
- RRH
- Juriste
- Responsables relations sociales
- DAF
- Dirigeants...

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier et comprendre les principales évolutions réglementaires, législatives et jurisprudentielles de 2014 en matière sociale
- Limiter les risques de contentieux en adaptant ses pratiques RH aux évolutions récentes

Journée thématique: l'essentiel de l'actualité sociale 2014

Aspects législatifs et jurisprudentiels

1 jour (7h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. RH12

Programme

Évolutions législatives et réglementaires

LE POINT SUR LES NOUVEAUTÉS EN MATIÈRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

- Les impacts pratiques de la réforme de la formation professionnelle du 5/3/2014 et de ses décrets d'application: la disparition du DIF et la création du CPF, la création d'un entretien professionnel obligatoire, l'apprentissage et la professionnalisation, le renforcement du rôle des IRP et des branches professionnelles, la refonte du système de financement de la formation professionnelle, le calendrier de la mise en œuvre de la réforme
- Stages en entreprise (Loi du 10/7/2014): L'encadrement des stages et du statut des stagiaires

LES ÉVOLUTIONS EN MATIÈRE DE DURÉE DU TRAVAIL

- La durée minimale d'activité pour les temps partiels (volet emploi de la loi du 5 mars 2014)
- Don de jours de repos pour enfant gravement malade (loi du 9 mai 2014)
- Nouvelles conditions de recours au travail de nuit

RENFORCEMENT DES OBLIGATIONS ÉGALITÉ HOMME/ FEMME (Loi du 4/8/2014)

RETRAITE - PÉNIBILITÉ

- Réforme des retraites et pénibilité: le compte personnel de prévention de la pénibilité (Loi du 21/1/2014 et décrets d'application)
- La validation des périodes maternité
- Retraite et expatriation: le droit à l'information sur la retraite à destination des assurés ayant un projet d'expatriation

ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE: Loi sur l'économie sociale du 31 juillet 2014 et décrets d'application

TRAVAIL DISSIMULÉ – CONTRÔLE DE L'EMPLOI: Lutte contre la concurrence sociale déloyale (Loi du 10/7/2014)

DÉMOCRATIE SOCIALE – IRP – CE

- La nouvelle base de données économique et sociale
- Les nouveaux délais de consultation du comité d'entreprise et d'expertise
- Volet "Démocratie sociale" de la loi du 5 mars 2014: Élections professionnelles, droit syndical, représentativité...

RUPTURE DU CONTRAT: Prise d'acte (Loi du 1er juillet 2014): Procédure applicable devant le conseil de prud'hommes en cas de prise d'acte de la rupture du contrat de travail par le salarié

CHÔMAGE

- La nouvelle convention d'assurance chômage et droits rechargeables (La durée d'indemnisation des demandeurs d'emplois par le régime d'assurance chômage)
- Contributions chômage: Contribution des salariés d'au moins 65 ans – VRP multcartes

CONTRAT DE GÉNÉRATION

- Une pénalité pour les PME (Volet « Emploi » de la Loi du 5 mars 2014)
- Majoration de l'aide accordée au titre du contrat de génération

SANTÉ AU TRAVAIL

- Surveillance médicale des salariés éloignés
- Qualité de vie au travail: extension par arrêté du 15 avril 2014 de l'ANI du 19 juin 2013 relatif à la qualité de vie au travail
- Frais de santé: garanties d'assurance complémentaire santé (panier de soins minimal)
- Médecine du travail: rétablissement des dispositions réglementaires sur la fiche d'entreprise, au rapport annuel d'activité du médecin du travail, au dossier médical en santé au travail et à la participation du médecin du travail aux recherches (annulés par le Conseil d'Etat le 17/7/2013)

SÉCURITÉ SOCIALE: Loi de financement de la sécurité sociale et loi de finances 2015

Évolutions jurisprudentielles

- Arrêts marquants 2014: commentaires & analyse sur les relations individuelles et collectives

A titre indicatif pour 2014 au jour de l'édition du catalogue ; sujet à évolution en fonction de l'évolution de l'actualité sociale (nous consulter)

Objectifs

- Consolider ses connaissances du droit du travail
- Sécuriser ses pratiques pour éviter le contentieux prud'homal
- Consolider ses connaissances sur les Instances Représentatives du Personnel:
 - Cerner le cadre juridique de la représentation du personnel
 - Comprendre les rôles et les prérogatives de chacune d'entre-elles
 - Maîtriser les obligations des employeurs en matière de fonctionnement des IRP

A qui s'adresse ce stage ?

- Personnel du service RH
- Cadre dirigeant

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Consolider, approfondir et actualiser ses connaissances en droit social en intégrant les principales évolutions législatives.
- Consolider, approfondir et actualiser ses connaissances sur les IRP
- Maîtriser le cadre juridique des relations sociales

Les fondamentaux du droit social

3 jours (21h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH16

Programme

Les principes fondamentaux du droit

les textes du droit social en Polynésie: sources et fondamentaux

LE CONTRAT DE TRAVAIL

- L'embauche - les différents contrats de travail
- De l'exécution à la suspension du contrat de travail
- La durée de travail
- Congés payés et réglementation de la paie
- Le licenciement/La rupture du contrat de travail hors licenciement
- La pratique du contentieux prud'homal

LES INSTITUTIONS REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

- Préambule: cartographie des différentes IRP
- L'élection des Représentants du Personnel
- Les mandats
- le sort des IRP en cas de modification de la situation juridique de l'employeur
- Le délit d'entrave
- La protection des IRP
- Rôle et les limites d'attribution des différentes institutions représentatives du Personnel
- Le droit syndical

Animé par

Chassany Watrelot & Associés

SOCIÉTÉ D'AVOCATS

Fondé en 1987, le cabinet d'avocats Chassany Watrelot et Associés (CWA) est l'un des principaux cabinets français exclusivement dédié au droit social.

Présent à Paris, Lyon, Marseille, mais aussi au Maghreb (Casablanca, Tanger, Alger et Tunis), il réunit une cinquantaine d'avocats spécialisés qui conseillent les entreprises et les assistent devant toutes les juridictions.

Ils conçoivent et animent également les formations ERYs dans le domaine du droit social.

www.cwassociés.com

Objectifs

- Dresser un panorama de la retraite après les dernières réformes
- Identifier les conséquences des réformes sur les politiques RH

A qui s'adresse ce stage ?

- DRH
- RRH
- DAF
- Assistants RH
- Juristes
- Dirigeants

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Comprendre les principales évolutions législatives, réglementaires et jurisprudentielles

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Déterminer les incidences pratiques de ces évolutions sur la fonction RH et la gestion des carrières

Retraite: mode d'emploi

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH24

Programme

PANORAMA DE LA RETRAITE APRES LES DERNIÈRES REFORMES

- Le régime de base
 - L'allongement de la durée d'activité
 - ✓ Le relèvement des bornes d'âge (loi « WOERTH »)
 - L'âge légal de la retraite (60 - 62 ans)
 - L'âge d'attribution automatique du taux plein (65 - 67 ans)
 - ✓ L'allongement de la durée d'assurance (loi « FILLON »)
 - ✓ Quelles conséquences pour les salariés ayant racheté des trimestres dans le cadre de la loi « Fillon » ?
 - La retraite anticipée
 - ✓ Anticipation due à la pénibilité: la retraite dès 60 ans
 - ✓ Anticipation due à la durée de la carrière et au handicap: la retraite avant 60 ans
 - Le calcul de la pension
 - ✓ Rappel des règles de calcul et des paramètres impactés par les lois «BALLADUR», «FILLON» et «WOERTH» (salaire de référence / durée de référence / surcote et décote)
 - Les nouvelles modalités d'information:
 - ✓ Principes et outil du droit à l'information
- Les régimes complémentaires arcco et agirc
 - Conséquences du report de l'âge légal de la retraite
 - Renégociation de l'accord « AGFF »

CONSEQUENCES DE LA REFORME SUR L'EMPLOI DES SENIORS

- Identifier les nouvelles aides à l'emploi des seniors
- Intégrer les nouvelles règles de mise à la retraite / d'indemnisation du chômage jusqu'à la retraite
- Les dispositifs d'aménagement de la fin de carrière
 - Le cumul emploi-retraite
 - La retraite progressive
 - Le CDD senior
 - Le tutorat

Animé par

Chassany Watrelot & Associés

SOCIÉTÉ D'AVOCATS

Fondé en 1987, le cabinet d'avocats Chassany Watrelot et Associés (CWA) est l'un des principaux cabinets français exclusivement dédié au droit social.

Présent à Paris, Lyon, Marseille, mais aussi au Maghreb (Casablanca, Tanger, Alger et Tunis), il réunit une cinquantaine d'avocats spécialisés qui conseillent les entreprises et les assistent devant toutes les juridictions.

Ils conçoivent et animent également les formations ERYs dans le domaine du droit social.

www.cwassociés.com

Objectifs

- Quand partir en retraite ? Identifier l'âge de liquidation de ses pensions de retraite
- Connaître les modalités de calcul des pensions de retraite (régime général, ARRCO et AGIRC) et estimer le montant de ses futures pensions
- Savoir où trouver les informations et entreprendre les démarches administratives nécessaires à la liquidation de ses pensions de retraite
- Connaître les outils permettant d'aménager sa fin de carrière (retraite progressive, cumul emploi-retraite...)

A qui s'adresse ce stage ?

- Tous collaborateurs de + de 55 ans

Prérequis

- Apporter le jour de la formation ses décomptes retraite et ses relevés de carrière
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Connaître les modalités de départ à la retraite

Collaborateur: votre retraite en pratique, quand ? Comment ? Combien ?

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH25

Programme

L'ORGANISATION GÉNÉRALE DES RETRAITES EN FRANCE

- Brève présentation du système de retraite français

A QUEL ÂGE POURRAI-JE PRENDRE MA RETRAITE ?

- L'âge de liquidation de la retraite
 - A quel âge pourrai-je liquider mes pensions de retraite ?
 - Qu'est-ce que le « taux plein » ?
 - Qu'est-ce que la décote ?
 - Pourrai-je bénéficier d'un départ anticipé (carrière longue, pénibilité et handicap) ?
- L'âge du départ de l'entreprise où comment mettre fin à mon contrat de travail ?
 - Le départ volontaire et la mise à la retraite: procédure et indemnisation

COMMENT SERONT CALCULÉES MES PENSIONS DE RETRAITE ? QUEL MONTANT DE PENSIONS PUIS-JE ESPÉRER ?

- Régime général:
 - La durée d'assurance retenue pour le calcul de la pension
- Comment acquiert-on un trimestre d'assurance ?
- Peut-on racheter des trimestres ? A quel prix ?
- Quel est l'impact des périodes de chômage, de maladie, de travail à temps partiel sur les droits à retraite ?
 - La durée de référence
 - Le salaire annuel moyen
 - Les majorations de la pension (la surcote, la majoration pour enfants...)
 - Le montant et la revalorisation de la pension: quel est en pratique le montant de pension versée par le régime général de la sécurité sociale ?
 - La pension de réversion
- ARRCO-AGIRC

COMMENT SUIS-JE INFORMÉ PAR LES CAISSES DE MA SITUATION PERSONNELLE ET DE MES DROITS A RETRAITE ? OU TROUVER LES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES EN LA MATIÈRE ?

- Le droit à l'information (principe et outils)

QUELLE EST LA PROCÉDURE A SUIVRE POUR LIQUIDER SES PENSIONS DE RETRAITE ?

- Savoir lire son relevé de carrière
- La demande de liquidation (quand ? comment ?)

QUELS SONT LES DISPOSITIFS PERMETTANT D'AMÉNAGER LA FIN DE MA CARRIÈRE ?

- Le cumul emploi-retraite
- La retraite progressive
- Le tutorat

Animé par

Chassany Watrelot & Associés

SOCIÉTÉ D'AVOCATS

Fondé en 1987, le cabinet d'avocats Chassany Watrelot et Associés (CWA) est l'un des principaux cabinets français exclusivement dédié au droit social.

Présent à Paris, Lyon, Marseille, mais aussi au Maghreb (Casablanca, Tanger, Alger et Tunis), il réunit une cinquantaine d'avocats spécialisés qui conseillent les entreprises et les assistent devant toutes les juridictions.

Ils conçoivent et animent également les formations ERYs dans le domaine du droit social.

www.cwassociés.com

Objectifs

- Faire le point sur les nouvelles obligations de l'employeur et des organismes de formation en matière de formation professionnelle en intégrant les précisions réglementaires attendues cet été
- Organiser la mise en place des nouveaux dispositifs: le compte personnel de formation, le nouvel entretien professionnel...
- Prendre en compte les nouvelles modalités de financement de la formation pour préparer le plan de formation 2015
- Appréhender le rôle et les nouvelles prérogatives des institutions représentatives du personnel en matière de formation

A qui s'adresse ce stage ?

- Responsables formation
- Chargés de formation
- DRH
- RRH
- Gestionnaires de carrière...

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Comprendre, approfondir et actualiser ses connaissances en matière de formation professionnelle, suite à la loi du 05/03/2014 et ses décrets d'application

Impacts de la loi relative à la formation professionnelle

Décryptage de la loi du 5/03/14 et de ses décrets d'application

½ journée (3h30) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH27

Durée 1 jour sur l'île de la Réunion

Programme

LE COMPTE PERSONNEL DE FORMATION: DISPARITION DU DIF

- Finalités et conditions d'ouverture du compte personnel de formation
- Alimentation et abondement du compte personnel de formation
- Mobilisation du compte personnel de formation

LES MESURES DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET DES QUALIFICATIONS

- Création d'un entretien professionnel
- Reconnaissance des compétences et des qualifications
- Encadrement du conseil en évolution professionnelle

LE RENFORCEMENT DU RÔLE DES INSTITUTIONS REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL ET DES BRANCHES PROFESSIONNELLES

- Développement du rôle des institutions représentatives du personnel sur le plan de formation
- Négociation de la GPEC et formation professionnelle
- Soutien des branches professionnelles aux entreprises et aux salariés

LA REFORME DU SYSTÈME DE FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

- Création d'une contribution annuelle, unique et obligatoire
- Détermination de l'affectation des fonds collectés
- Renforcement de la formation professionnelle dans les TPE

MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME: QUEL CALENDRIER

Pour compléter votre formation

- ✓ L'essentiel de l'actualité sociale 2014 (RH12)
- ✓ L'entretien professionnel et l'entretien professionnel approfondi: enjeux et mise en œuvre (Réforme FPC) (MN41)

Objectifs

- Mettre en œuvre des dispositifs de formation professionnelle, les adapter et les contrôler en fonction des contraintes internes et externes

A qui s'adresse ce stage ?

- Salarié des Ressources Humaines chargés de la gestion de la formation interne ou externe avec l'appui d'organismes de formation

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Consolider sa technique pour l'élaboration d'un plan de formation
- Créer un dispositif de formation professionnelle en fonction de contraintes définies

COMPÉTENCES SOCIALES

- Réaliser un entretien annuel avec facilité

Concevoir et mettre en œuvre un plan de formation

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH29

Programme

LE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

- Le contexte de la Formation Professionnelle (CIF, DIF, etc.)
- Le processus d'Apprentissage: comment mieux apprendre ?

PILOTER LE PLAN DE FORMATION DE A À Z

- L'analyse des besoins
- L'élaboration du plan
- La mise en œuvre
- Le suivi et l'évaluation

L'ÉVALUATION DES RESSOURCES HUMAINES

- Les enjeux des systèmes d'appréciation
- Les méthodes d'évaluation: l'entretien annuel d'appréciation et les autres outils possibles
- Discussion autour des difficultés rencontrées lors des entretiens

COMMENT CONDUIRE LES ENTRETIENS AVEC AISANCE ?

- Cette formation intègre un focus sur la Réforme de la formation professionnelle continue et ses impacts sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de formation

Objectifs

- Sensibiliser aux enjeux et pratiques de la GRH et de la GPEC et approfondir les évolutions profondes du facteur travail
- Comprendre et savoir analyser les pratiques du management des compétences

A qui s'adresse ce stage ?

- Cadres des Ressources Humaines, en charge de la gestion des carrières, des emplois et des compétences

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Rappeler les fondamentaux de la GRH et GPEC
- Comprendre les évolutions profondes du facteur travail

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLE

- Différencier les pratiques du management des compétences

Les fondamentaux de la GRH et de la GPEC

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH30

Programme

LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Principaux éclairages théoriques: Historique, champ et diversité de la fonction RH
- La mobilisation des ressources humaines, comme un enjeu des entreprises actuelles

LA GESTION DES COMPÉTENCES

- La notion de compétence: enjeux et limites
- Les pratiques de management des compétences
- Les liens avec les autres domaines RH: recrutement, mobilité, formation...

LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES

- Les enjeux de la GPEC et les conditions de mise en œuvre
- Les principaux outils de la GPEC: Définition et mode d'emploi
- Les pratiques des organisations et les facteurs de réussite de la démarche GPEC

Objectifs

- Savoir capitaliser ses expériences et valoriser ses compétences
- Savoir formaliser son portefeuille de compétences
- Savoir découvrir les ressorts de sa motivation
- Savoir se mettre en contact avec ses ressources personnelles; en faciliter l'accès
- Savoir se poser les bonnes questions pour clarifier et valider son projet professionnel

A qui s'adresse ce stage ?

- Tout salarié qui souhaite diagnostiquer ses compétences, les confronter à son projet, et engager des actions pour progresser et évoluer (formation, mobilité...)

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Valoriser son parcours professionnel en mettant en avant ses compétences
- Connaître ses axes de progression
- Connaître ses aspirations, pour initier « un projet de changement »

Collaborateur: dynamiser votre parcours professionnel et préparer vos entretiens professionnels

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH33

Programme

Comment devenir acteur de son parcours professionnel ? Comment identifier et valoriser ses compétences afin d'augmenter sa confiance en soi ?

Une méthode concrète et ludique pour trouver dans sa vie professionnelle un nouvel élan, et être plus entreprenant quant aux actions à mener

Journée 1

VALORISER SON EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

- En « revisitant » son itinéraire professionnel, chaque participant, explicite un certain nombre de compétences qu'il a eu l'occasion d'exercer. Ce travail vise à repérer les activités significatives de son parcours, à mettre des mots sur ses compétences, à valoriser ses atouts

ANALYSER SES COMPÉTENCES, CERNER SON PROFIL

- A l'aide d'une grille d'analyse proposée par le consultant, chaque participant met en perspective ses compétences pour découvrir une autre réalité de son profil. Cet exercice vise à donner une dimension nouvelle à ses savoir-faire souvent banalisés par la routine; il contribue à valoriser son image professionnelle et à élargir le champ de ses possibilités

DÉCRYPTER LES RESSORTS DE SA MOTIVATION

- En analysant quelques expériences de réussite, chaque personne peut décrypter ses motivations principales. Un jeu en équipes fournit un moyen complémentaire de mettre en évidence et nommer ses motivations professionnelles

Journée 2

DÉFINIR SA « POSTURE » ET LA PLACE QUE L'ON SOUHAITE OCCUPER

- Chaque participant a l'occasion de déterminer ses activités professionnelles « RESSOURCES » ; c'est-à-dire celles dans lesquelles il se sent dans sa posture (adéquation aux exigences du poste)

FORMULER SES AXES DE PROGRÈS

- A partir de quelques exemples concrets, le consultant démontre que l'on peut modifier certaines de ses habitudes, recadrer des difficultés personnelles, les considérer, non plus comme des freins au changement, mais comme des opportunités d'action

INITIER SON PROJET DE CHANGEMENT

- En formalisant un plan d'action qui comprend des mesures à prendre rapidement (revoir son CV par exemple) ou des engagements de formation (compétences à développer, enquête métier, ...)



Recruter & intégrer un nouveau collaborateur

De la définition du poste aux premiers pas dans l'entreprise

Passeport de formation



Recruter et intégrer un collaborateur

De la définition du poste
aux premiers pas dans l'entreprise

2 jours (14h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf. MN05

Programme

LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT DANS SON ENTREPRISE

- Etapes du recrutement & acteurs concernés: de la définition du besoin à l'embauche définitive
- Définir le bon timing pour une approche prévisionnelle
- Connaître la culture et les valeurs de son entreprise

DÉFINIR LE POSTE ET LE PROFIL

- Rédiger la description du poste et établir le profil du candidat
- Hiérarchiser les critères de choix et repérer les complémentarités par rapport à l'équipe

PRÉSÉLECTIONNER LES DOSSIERS DE CANDIDATURE

- Identifier les questions à se poser sur un CV, une lettre de candidature
- Affiner la présélection par un entretien téléphonique

S'APPROPRIER LES TECHNIQUES DE L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- Préparer son entretien à partir d'un guide
- Connaître les étapes de l'entretien de recrutement: de l'accueil à la conclusion
- Utiliser l'écoute active
- Savoir poser les bonnes questions
- Valider les compétences
- Repérer la motivation des candidats
- Identifier les compétences comportementales
- Gérer les situations particulières
- Faire une synthèse de l'entretien
- Conclure l'entretien

S'ENTRAÎNER À L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- Accueillir un candidat
- Identifier les compétences et la motivation
- Creuser le CV et valider les expériences
- Poser les bonnes questions selon le profil de son interlocuteur: du junior au senior

CHOISIR LE CANDIDAT

- Analyser les candidatures
- Approfondir un entretien à l'aide d'une autre technique: assessment évaluation, mise en situation...
- S'appuyer sur le ressenti de l'entretien de recrutement

INTÉGRER LE CANDIDAT DANS L'ENTREPRISE

- Accueillir le nouvel embauché
- Identifier des indicateurs pour valider les compétences requises par rapport au poste
- Définir son rôle de manager pendant cette période

Les plus de l'animation

- Les participants découvrent les contenus par eux-mêmes avec une méthode inductive exclusive: ils reconstruisent la théorie, l'expérimentent, puis synthétisent avec l'animateur qui fournit la mise en forme finale
- Cette méthode permet de mixer des débutants avec des participants plus expérimentés en quête de structure pour recruter et intégrer de nouveaux collaborateurs

Objectifs

- Définir précisément le profil recherché
- Mener efficacement un entretien de recrutement pour répondre à son besoin
- Poser les bonnes questions pour choisir le candidat qui correspond au profil recherché

A qui s'adresse ce stage ?

- Tous managers confirmés
- DRH
- RRH
- Responsable du recrutement

Prérequis

- Managers confirmés
- Managers en prise de poste ou à venir
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Définir précisément le profil recherché

COMPÉTENCES SOCIALES

- Mener efficacement un entretien de recrutement pour répondre à son besoin

Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)

Objectifs

- Connaître le cadre juridique des élections et savoir les mettre en œuvre
- Comprendre l'enjeu des résultats des élections professionnelles sur la représentativité syndicale

A qui s'adresse ce stage ?

- DRH, RRH, Juristes, Chef d'entreprise

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Préciser l'importance des élections professionnelles sur la représentativité syndicale

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Appliquer le cadre juridique des élections
- Savoir gérer le contentieux électoral

Élections professionnelles

Les nouveaux enjeux

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH35

Programme

- Le cadre de la mise en place des institutions élues du personnel
- Les seuils d'effectifs générant la mise en place des IRP
- Le déclenchement du processus électoral
- L'organisation pratique des élections
- Les participants
- Le déroulement des scrutins
- l'enjeu des résultats des élections professionnelles sur la représentativité syndicale
- Les contentieux électoraux

Pour compléter votre formation

- ✓ L'essentiel de l'actualité sociale 2014 (RH12)

Animé par

Chassany Watrelot & Associés

SOCIÉTÉ D'AVOCATS

Fondé en 1987, le cabinet d'avocats Chassany Watrelot et Associés (CWA) est l'un des principaux cabinets français exclusivement dédié au droit social.

Présent à Paris, Lyon, Marseille, mais aussi au Maghreb (Casablanca, Tanger, Alger et Tunis), il réunit une cinquantaine d'avocats spécialisés qui conseillent les entreprises et les assistent devant toutes les juridictions.

Ils conçoivent et animent également les formations ERYs dans le domaine du droit social.

www.cwassociés.com

Objectifs

- Mieux connaître l'environnement juridique dans lequel se situent les Délégués du Personnel et les membres du Comité d'Entreprise
- Maîtriser les prérogatives et moyens d'action dont disposent les membres élus pour parvenir à un dialogue social structuré et constructif

A qui s'adresse ce stage ?

- DRH
- RRH
- Juristes
- chefs d'entreprise

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier l'environnement juridique des DP et des membres du CE

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Identifier l'environnement juridique des DP et des membres du CE

Le fonctionnement du CE et du mandat de DP: droits et obligations

Rôle, moyens d'action et fonctionnement

1 jours (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH39

Programme

LES DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL

- Le fonctionnement des délégués du personnel: la durée du mandat des délégués, les hypothèses de cessation anticipée du mandat, e remplacement des DP en cours de mandat
- Les moyens d'action propres aux délégués du personnel: les réunions, le local, les moyens de communication: affichages, tracts, déplacements
- Les attributions propres aux délégués du personnel: La présentation des réclamations, les interventions auprès de l'Inspecteur du travail, les attributions dédiées

LE COMITE D'ENTREPRISE

- Comment situer le Comité d'Entreprise dans le système de relations sociales de l'entreprise ?
- Qu'est-ce qu'un Comité d'Entreprise ? La composition du Comité: Le chef d'entreprise (Président du comité), la délégation du personnel: membres élus du CE, les représentants syndicaux. La personnalité juridique du comité et ses conséquences: le comité, personne morale, la responsabilité civile du comité, la responsabilité pénale du comité
- Comment optimiser son organisation et son fonctionnement ? Le règlement intérieur, le rôle spécifique dévolu aux membres du bureau, le personnel du comité, le déroulement pratique des réunions du comité: Les différents types de réunions (Les réunions ordinaires, les réunions extraordinaires) l'organisation des réunions (Périodicité, participants, convocation, ordre du jour), le déroulement des réunions (Déroulement des séances, les modalités du vote, procès-verbal)
- Exercer le mandat d'élu au Comité d'Entreprise: Quelles sont les caractéristiques du mandat d'élu au Comité ? la durée du mandat, le cumul éventuel avec d'autres mandats, les cas de suspension et de cessation anticipée, les hypothèses de remplacement du titulaire par le suppléant, la protection découlant du mandat. L'exercice du mandat: la formation, la participation aux réunions, les heures de délégation (décompte, utilisation, paiement), l'obligation de secret professionnel et de discrétion
- Les missions dévolues au Comité Le Comité: une interface entre l'entreprise et les salariés en matière économique et professionnelle: Distinction entre information et consultation, les hypothèses de consultation préalable, les modalités de la consultation préalable (Quand ? Comment ? Dans quel délai ? Rôle du comité), les hypothèses d'information du comité d'entreprise. Le Comité: gestionnaire des activités sociales et culturelles: les bénéficiaires, les prestations possibles
- Quels sont les principaux moyens d'action du CE: les moyens financiers, matériels et humains

Objectifs

- Connaître les rôles et le fonctionnement des représentants du personnel
- Mieux appréhender l'environnement juridique dans lequel se situent les Délégués du Personnel et les membres du comité d'entreprise
- Connaître les prérogatives et moyens d'action dont disposent les membres élus

A qui s'adresse ce stage ?

- Elus CE et DP

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier l'environnement juridique des DP et des membres du CE
- Identifier le champs d'action des DP et du CE

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLE

- Préciser les prérogatives et moyens d'action des DP et du CE

Formation des membres élus CE-DP

3 jours (21h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH40

Programme

1ER Jour: Rôles et missions des représentants du personnel

LES DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL

- Pouvoir d'enquêtes,
- Relations avec les salariés,
- Interventions auprès de l'employeur (Rédiger une réclamation),

LE COMITÉ D'ENTREPRISE

- Attributions, fonctionnement et pouvoirs
- Information et consultation du CE: identifier les obligations à la charge de l'employeur et la procédure à suivre
- Le recours aux experts
- Exercice d'application: identification des cas de consultation du CE à partir d'exemples concrets

LA DÉLÉGATION UNIQUE DU PERSONNEL

- Principes de la Délégation Unique du Personnel
- L'exercice des attributions du Comité d'Entreprise
- L'exercice des attributions des Délégués du Personnel

LES DÉLÉGUÉS SYNDICAUX

- Mesurer la représentativité d'une organisation syndicale
- Connaître leurs missions et moyens d'action
- Maîtriser le champ et les modalités de négociation avec les DS: négociation annuelle obligatoire/négociation d'entreprise
- Zoom sur le nouveau droit de la représentativité des syndicats

2ème et 3ème jours

L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE, LES PRÉROGATIVES ET MOYENS D'ACTION

- La réglementation du droit du travail.
- La hiérarchie des normes.
- L'organisation judiciaire.
- Les moyens d'action
- L'articulation des Délégués du personnel et des membre du CE avec les autres institutions.
- Identifier, analyser et traiter un problème.

OPTIMISER LES RELATIONS AU QUOTIDIEN

- Rédiger une réclamation.
- Préparer, organiser et gérer une réunion de délégués du personnel

Objectifs

- Maîtriser le contenu de la négociation et formaliser un accord de GPEC

A qui s'adresse ce stage ?

- DRH
- RRH
- Responsables relations sociales
- Responsables formation amenés à négocier un accord GPEC

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Comprendre les enjeux de la GPEC

COMPÉTENCES SOCIALES

- Planifier et organiser la négociation d'un accord GPEC

Négocier et mettre en place un accord GPEC

2 jours (14h) – Niveau 3: expert – Réf. RH43

Programme

DÉFINIR LA GPEC

- La loi du 8 janvier 2005 et l'obligation triennale de négocier un accord de GPEC
- Les entreprises concernées
- Un point sur les accords conclus depuis l'entrée en vigueur de la loi

INTÉGRER LE CONTENU OBLIGATOIRE DE LA NÉGOCIATION GPEC

- GPEC et stratégie de l'entreprise
- L'évolution de l'activité et son impact sur l'emploi
- Les mesures d'accompagnement

DÉFINIR LES OBJECTIFS DE LA NÉGOCIATION

- Les objectifs opérationnels de la négociation
- Le choix des objectifs
- La conduite de la négociation

PRÉPARER LA NÉGOCIATION

- Les informations à fournir
- Le calendrier de la négociation
- Les modalités de la négociation

DÉTERMINER LE CONTENU DE L'ACCORD GPEC

- Le diagnostic et les enjeux à partager
- Le travail avec les acteurs de la GPEC (les salariés, les représentants du personnel, intervenants extérieurs)
- Les différents dispositifs de GPEC
- Les interactions avec les plans de mobilité, de formation, de recrutement
- La mise en œuvre des actions prévues par l'accord

RÉDIGER UN ACCORD GPEC... ET COMMUNIQUER

- L'importance de la rédaction du préambule
- Les clauses obligatoires à intégrer
- Les modalités de suivi de l'accord
- La communication en interne... et en externe

Animé par

Chassany Watrelot & Associés

SOCIÉTÉ D'AVOCATS

Fondé en 1987, le cabinet d'avocats Chassany Watrelot et Associés (CWA) est l'un des principaux cabinets français exclusivement dédié au droit social.

Présent à Paris, Lyon, Marseille, mais aussi au Maghreb (Casablanca, Tanger, Alger et Tunis), il réunit une cinquantaine d'avocats spécialisés qui conseillent les entreprises et les assistent devant toutes les juridictions.

Ils conçoivent et animent également les formations ERYs dans le domaine du droit social.

www.cwassociés.com

Objectifs

- Maîtriser les prérogatives et moyens d'action du CHSCT et identifier ses limites d'attribution
- Faire face aux situations particulières: incidents de consultation, refus d'avis, formalisation des avis, demande d'expertise...
- Se prémunir du délit d'entrave

A qui s'adresse ce stage ?

- DRH
- RRH
- Juristes
- Dirigeants
- Président CHSCT

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Comprendre les prérogatives et moyens d'action du CHSCT et identifier ses limites d'attribution

COMPÉTENCES SOCIALES

- Etablir les divers axes d'actions possibles pour le service RH et la direction en lien avec les IRP
- Identifier les enjeux d'une gestion maîtrisée du CHSCT

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Organiser efficacement le déroulement des réunions CHSCT

CHSCT: un acteur devenu incontournable

1 jour (7h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf. RH51

Programme

POURQUOI LE CHSCT EST-IL UN ACTEUR INCONTOURNABLE ?

- La montée en puissance du CHSCT face au renforcement des obligations légales en matière de santé-sécurité au travail

QUAND ET COMMENT EST-IL MIS EN PLACE ?

- Quand doit-on le mettre en place ? Comment se compose-t-il ? La désignation de ses membres

COMMENT FONCTIONNE-T-IL ?

- Le statut de ses membres (mandats, heures de délégation, liberté de déplacement, obligation de discrétion, ...)
- Les moyens matériels à disposition des membres du CHSCT
- L'organisation interne

QUELLES SONT SES ATTRIBUTIONS ET PRÉROGATIVES ?

- Missions: la sécurité et les conditions de travail des salariés
- Information et documents mis à disposition du CHSCT
- Les modalités d'information et de consultation du CHSCT
- L'intervention du CHSCT dans les projets intéressant l'organisation, la gestion et la marche générales de l'entreprise
- Les inspections et enquêtes
- Le recours aux experts: Dans quels cas ? L'articulation avec les expertises votées par le Comité d'Entreprise
- Le droit d'alerte

LA CONDUITE DES RÉUNIONS DU CHSCT EN PRATIQUE

- Préparer la réunion: périodicité, fixation de l'ordre du jour, convocations
- Animer la réunion: Participants, vote et délibération, gestion de la réunion, le rôle du président, les incidents
- Recueil de l'avis: information écrite, délai d'examen suffisant, réponse aux questions, expertise, vote, conséquence d'un refus de donner un avis

LES SANCTIONS DU NON-RESPECT DES ATTRIBUTIONS ET PRÉROGATIVES DU CHSCT

- L'entrave
- Les sanctions civiles: Interdiction des mesures unilatérales, impossibilité de déposer les accords de salaire en l'absence de négociation sur la suppression des écarts de rémunération homme-femme

Objectifs

- Assurer efficacement les attributions du secrétaire du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
- Bâtir des ordres du jour et procès verbaux complets et attractifs.
- Mettre en œuvre une organisation et savoir dynamiser le CHSCT

A qui s'adresse ce stage ?

- Secrétaire du CHSCT

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Assurer efficacement les attributions du secrétaire de CHSCT.
- Bâtir des ordres du jour et procès verbaux complets et attractifs
- Développer l'organisation des actions CHSCT et dynamiser le CHSCT

Formation secrétaire de CHSCT

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH52

Programme

Rôle spécifique du secrétaire de CHSCT

PRÉPARER L'ORDRE DU JOUR

- Organiser la collecte des thèmes à aborder auprès des membres
- Bâtir l'ordre du jour conjointement avec le président du CHSCT.
- Organiser et conduire une réunion préparatoire en cas de consultation de l'instance

Cas pratique: établir une trame d'ordre du jour avec les points permanents et tous les autres points susceptibles d'être abordés dans la vie de l'instance

S'IMPLIQUER EN RÉUNION

- Favoriser les prises de décision
- Participer au développement d'une dynamique constructive entre membres et président
- Concilier prises de notes et participation aux débats.

ORGANISER ET DYNAMISER LE CHSCT

- Organiser les enquêtes et les inspections demandées par le CHSCT
- Garantir le fonctionnement interne du CHSCT: demande de moyens, répartition des missions et des moyens, recours aux experts
- Agir en cas de dangers graves et imminents
- Bâtir un ordre du jour de réunion
- Animer les réunions préparatoires
- Intervenir en plénière
- Rédiger les procès-verbaux
- Définir la communication adaptée aux interlocuteurs internes et externes à l'entreprise
- Bâtir son plan d'action pour devenir un secrétaire de CHSCT respecté, consensuel et efficace
- Diffuser les procès verbaux de réunion
- Que faire pour que le procès verbal soit lu
- Véhiculer une image positive de l'instance auprès du personnel
- Construire des circuits efficaces de circulation des informations CHSCT

Objectifs

- Connaître les pouvoirs et prérogatives du CHSCT et de ses membres
- Développer les aptitudes à déceler et mesurer les risques professionnels: savoir analyser les conditions de travail pour prévenir les risques professionnels
- Comprendre et mettre en pratique les méthodes et procédés pour prévenir les risques professionnels et améliorer les conditions de travail
- Développer une veille active (réglementaire, en matière de santé, mobilisation de ressources externes, exercice du droit d'alerte)
- Savoir mettre en œuvre le droit à l'information et à la consultation du CHSCT

A qui s'adresse ce stage ?

- Membres élus du CHSCT

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Maîtriser le cadre juridique et les aspects pratiques de son mandat afin d'accroître son efficacité (prérogatives et moyens d'action du CHSCT)
- Savoir analyser les conditions de travail pour prévenir les risques professionnels

COMPÉTENCES SOCIALES

- Contribuer à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail par une démarche active et concertée: veille active, droit à l'information et à la consultation du CHSCT, mobilisation des ressources internes et externes

Les membres élus du C.H.S.C.T, acteurs de la prévention – 3 jours

Entreprise < 300 salariés

3 jours (21h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH53

Programme

LE CADRE JURIDIQUE DU CHSCT

- Constitution
- Droits du comité

MAÎTRISER LE RÔLE, LES MISSIONS DU CHSCT

- Rôle du comité
- Missions et attributions du comité
- Rapport et programme annuels
- Règlement du comité

MAÎTRISER LE FONCTIONNEMENT DU CHSCT

- La présidence et le secrétariat
- Les réunions
- Mettre en œuvre les moyens d'agir
- Le crédit d'heures
- Les moyens matériels
- Les moyens d'information
- Les moyens d'expertise
- La formation
- Dispositions particulières en cas de travaux réalisés dans l'établissement par une entreprise extérieure

INSTAURER UNE COLLABORATION ACTIVE ENTRE LES DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS DU CHSCT

LES OBLIGATIONS LIÉES À L'ORGANISATION GÉNÉRALE DE LA PRÉVENTION ET DE L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL.

- Connaître et comprendre les principes de base de l'hygiène et de la sécurité et l'importance du document unique
- Connaître les obligations relatives à la configuration des locaux

CONTRIBUER À LA PRÉVENTION ET À L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL.

- Réaliser des inspections efficaces
- Réaliser l'analyse des accidents
- Participer à l'élaboration d'un programme de prévention efficace
- CONTRIBUER À LA PRÉVENTION ET À L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Formation mise en œuvre par Cadriformat – Agrément préfectoral, arrêté 804 du 7-6-2012

Pour compléter votre formation

- ✓ Formation secrétaire de CHSCT (RH52)



Objectifs

- Connaître les pouvoirs et prérogatives du CHSCT et de ses membres
- Développer les aptitudes à déceler et mesurer les risques professionnels: savoir analyser les conditions de travail pour prévenir les risques professionnels
- Comprendre et mettre en pratique les méthodes et procédés pour prévenir les risques professionnels et améliorer les conditions de travail
- Développer une veille active (réglementaire, en matière de santé, mobilisation de ressources externes, exercice du droit d'alerte)
- Savoir mettre en œuvre le droit à l'information et à la consultation du CHSCT

A qui s'adresse ce stage ?

- Membres élus du CHSCT

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Maîtriser le cadre juridique et les aspects pratiques de son mandat afin d'accroître son efficacité (prérogatives et moyens d'action du CHSCT)
- Savoir analyser les conditions de travail pour prévenir les risques professionnels

COMPÉTENCES SOCIALES

- Contribuer à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail par une démarche active et concertée: veille active, droit à l'information et à la consultation du CHSCT, mobilisation des ressources internes et externes

Les membres élus du C.H.S.C.T, acteurs de la prévention – 5 jours

Entreprise > 300 Salariés

5 jours (35h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH54

Programme

LE CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

- Les dates clés, le Code du travail, les principes généraux de la prévention

LES DIMENSIONS DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- Les grandes familles de risques
- Le document unique: mise en place et évolution; les principaux enjeux
- Les responsabilités pénales et civiles
- La faute inexcusable: définition et conséquences
- Typologie des accidents du travail; typologie des maladies professionnelles: approche et rôle du CHSCT
- Les principaux risques psychosociaux: champ d'action / exemple et approches actuelles / actualité

- Les indicateurs de vigilance et les indicateurs de suivi

LES ACTEURS CLÉS DE LA SÉCURITÉ EN ENTREPRISE

- Les différentes parties prenantes dans une entreprise
- Les principaux acteurs externes
- L'inspecteur du travail
- Les missions du CHSCT
- Les conditions et les modalités de mise en place d'un CHSCT
- Champs d'intervention et réalisation des missions du CHSCT
- Le règlement intérieur (comment le rédiger)
- La compétence matérielle du comité, la compétence territoriale
- La notion de danger grave et imminent
- La réalisation des missions

LE FONCTIONNEMENT DU CHSCT

- Rôles, missions et moyens des membres
- Les types de réunions et les outils
- La rédaction de l'ordre du jour, la convocation
- La rédaction d'un procès-verbal
- Mise en application de ses nouvelles connaissances
- Sa capacité d'observation à partir d'une simulation vidéo d'un accident
- Faits, opinions, sentiments
- Les outils dans l'analyse d'un accident: diagramme Ishikawa - l'Arbre des causes, l'approche CQCOQP
- Le compte-rendu d'accident
- Etudes de cas appliquées au contexte de l'entreprise

Formation mise en œuvre par Cadriformat – Agrément préfectoral, arrêté 804 du 7-6-2012

Pour compléter votre formation

- ✓ Formation secrétaire de CHSCT (RH52)



Objectifs

En vue de réduire les risques de TMS (troubles musculosquelettiques)

- Repérer les situations à risques à votre poste de travail
- Prévenir les risques
- Aménager votre poste de façon à prévenir les risques
- Appliquer les principes de l'économie de l'effort

A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne devant manipuler des charges, travailler manuellement de façon statique, à des rythmes soutenus, adopter des postures incommodes...
- Encadrement de proximité et responsables de l'entreprise, de la sécurité.

Prérequis

- Aucun

Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Repérer et prévenir les situations à risques à son poste de travail
- Aménager son poste de travail afin de prévenir les situations de risques

PRAP: Prévention des risques liés à l'activité physique

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH57

Programme

L'INTÉRÊT DE LA PRÉVENTION

- Définition des TMS
- Les types d'accidents et maladies professionnelles
- Les conséquences sur l'employabilité
- La fonction de l'âge et le sexe sur les risques
- Rôles des différents acteurs et du stagiaire dans l'entreprise et de ses partenaires dans la prévention des risques
- Les risques de son métier
- Le danger, la situation dangereuse, le dommage, le risque

LES RISQUES DE SON MÉTIER

- Code du travail:
définition de la manutention manuelle
- Obligations de l'employeur sur la manutention
 - Normes:
Manutention: charges maximales et conditions de port
 - Travail répétitif: Facteurs multiplicateurs de risques

ANATOMIE ET TMS

- La colonne vertébrale
- Les autres articulations
- La différence entre travail statique et dynamique
- Les sources (en dehors du poste de travail) favorisant ou prévenant les risques de TMS

REPÉRAGE DES SITUATIONS DE TRAVAIL À RISQUES POUR LES STAGIAIRES

- Les éléments constitutifs du poste impactant sur les risques
- ITAMAMI

Méthode d'analyse des situations de travail

- Observations filmées: En activité réelle ou simulée d'après les tâches ciblées au préalable à risques

RECHERCHE DE PISTES D'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

- Principes généraux de prévention
- Recherche de pistes de solutions pour l'amélioration de la santé et sécurité au poste
- Échanges sur les procédures de remontées d'informations les plus efficaces
- Épreuve certificative N° 1 description d'une situation de travail et proposition de pistes d'améliorations

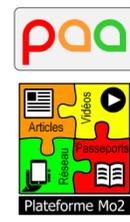
LES PRINCIPES D'ÉCONOMIE DE L'EFFORT

- Les principes de port de charge en sécurité et en économie d'effort
- Pratiques: soulever des charges types: caisse avec poignées, caisse sans poignée, et autres charges issues de l'entreprise
- Les principes d'utilisation en sécurité des transpalettes, brouettes, diables, palans... (en fonction de l'entreprise)
- Épreuve certificative N° 2 port de charges



Formations Développement Professionnel et Communication





Objectifs

- Comprendre et mettre en pratique les techniques de conception d'une formation
- Concevoir une progression pédagogique en articulant de manière pertinente les techniques d'assimilation

A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne ayant à concevoir des actions de formation pour les réaliser devant un public interne ou externe à sa société

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Formuler un projet de formation
- Choisir la technique de conception d'une formation la plus appropriée
- Décomposer une progression pédagogique de manière cohérente et adaptée

Formation de formateur: conception pédagogique

1 jour (7h)
Niveau 1: fondamentaux – Réf. RH01

Programme

ANALYSER LE PROJET DE FORMATION

- Les attentes et les freins
- Les conditions de réussite d'une formation
- Les indicateurs d'efficacité de la formation

DÉFINIR UNE PROGRESSION COHÉRENTE ET ADAPTÉE

- Formuler des objectifs pédagogiques
- Maîtriser les règles de progression

CHOISIR LES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES, LES TECHNIQUES D'ANIMATION ET LES SUPPORTS

- Construire des séquences
- Varier les méthodes pédagogiques
- S'adapter à un public non demandeur

Pour compléter votre formation

- ✓ Acte 2: Prendre la parole en public (DP01)
- ✓ Formation de formateur: animation en salle (DP06)



Objectifs

- Développer des réflexes en animation en salle pour gérer efficacement un groupe d'adulte
- Identifier les freins des participants & y répondre
- Motiver les participants sur les activités & sur la matière

A qui s'adresse ce stage ?

- Aux formateurs qui souhaitent professionnaliser leur pratique de l'animation
- Aux jeunes formateurs qui veulent accélérer leur montée en compétence sur l'animation
- Aux formateurs occasionnels qui veulent structurer leurs présentations et être mieux armés face au groupe

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Définir toutes les dimensions de l'animation d'une formation pour adulte
- Apporter la pédagogie nécessaire en salle pour garantir l'appropriation par les participants
- Structurer les séquences d'animation

COMPÉTENCES SOCIALES

- Gagner en aisance face au groupe

Formation de formateur: animation en salle

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP06

Programme

LES FONDAMENTAUX DE L'ANIMATION

- Les règles fondamentales de l'animation en salle
- Scénographie: maximiser l'espace et se mettre en scène
- Occuper l'espace pour gérer la salle et les participants
- Posture et attitude: le paraverbale et le non verbal

LES SÉQUENCES CLÉS

- Préparer la salle et le matériel, se préparer, gérer le timing
- Accueil, règles de vie, présentations, programme
- Attentes & objectifs pédagogiques
- Enchaîner les séquences: gérer le temps & les pauses
- Bilans et ancrages intermédiaires
- Retour sur les attentes, évaluations, clôture

MOTIVATION & APPROPRIATION EN SALLE

- Les cycles de la journée: maintenir l'attention
- Blocages: comprendre les freins et les résoudre

DYNAMIQUE DE GROUPE

- Identifier la dynamique de groupe et la piloter
- Harmoniser le groupe pour assurer la progression
- Motiver vers les mêmes objectifs pédagogiques

TECHNIQUES AVANCÉES: EN SITUATION DIFFICILE, ENTRAÎNEMENTS

- Gestion des tensions et des personnalités difficiles
- Gérer des publics hétérogènes & partage d'expérience

Pour compléter votre formation

- ✓ Formation de formateur, conception pédagogique (RH01)
- ✓ Prendre la parole en public ACTE 1, développer son assurance et sa conviction (DP01)
- ✓ Prendre la parole en public ACTE 2, Savoir Etre - Se perfectionner avec les techniques théâtrales (DP02)





Gérer son temps

Revisiter sa relation au temps

Passeport de formation

paconcept
Partenaires de l'Association des
 asbgroup
 Video Based Training

Objectifs

- Établir ses priorités à tout instant
- Adapter sa vision à court et moyen terme pour définir le plan d'action le plus adapté
- Savoir dire non et négocier son planning
- Appliquer les techniques pour gagner du temps

A qui s'adresse ce stage ?

- A ceux qui veulent développer leur productivité
- Employés & cadres pour gérer efficacement leur charge de travail et optimiser leur temps
- Aux salariés qui préparent leur évolution vers un poste plus exigeant
- Pour tous ceux dont l'environnement a changé et qui doivent s'adapter rapidement pour réussir dans une nouvelle configuration

Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES:

- Comprendre sa relation au temps pour bien vivre son travail au quotidien
- Etablir et gérer ses priorités en harmonie avec les contraintes externes

Gérer son temps

Gérer ses priorités, maîtriser son planning et gagner en productivité

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP10

Programme

S'ORGANISER

- Analyser sa relation au temps et son style d'organisation
- Évaluer son autonomie & questionner ses habitudes

ACQUÉRIR DES RÉFLEXES

- Évaluer l'intérêt / l'opportunité d'une tâche
- Distinguer objectifs et moyens
- Penser solution et résultat plutôt que difficultés
- Identifier et traquer les voleurs de temps

UTILISER LES BONS OUTILS AU BON MOMENT

- Outils traditionnels: agenda, trieurs, planning, check-list
- Outils informatiques: messagerie, agenda électronique

CHANGER SON ATTITUDE

- Repérer ce qui nuit à l'organisation et à l'optimisation du temps et trouver des solutions pour diminuer les effets négatifs / Gérer les interruptions et les imprévus

S'ORGANISER AVEC SON ENTOURAGE

- Faciliter l'accès aux informations, partager les bonnes pratiques / Mettre en place des règles de travail

GÉRER LES PRIORITÉS

- Clarifier les missions de son service et de son poste pour une meilleure valeur ajoutée / Repérer et prendre en compte les attentes de ses interlocuteurs / Définir et hiérarchiser ses différents niveaux de priorité
- Anticiper les urgences pour mieux les gérer



Plateforme Mo2



Gérer les conflits

Equilibrer les relations et la charge de travail

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP05



Programme

DIAGNOSTIC

- Auto-évaluer ses comportements lors des conflits: débriefing du test individuel
- Définir ses forces et faiblesses en phase de conflit: planifier sa conduite du changement pour gagner en efficacité (passeport de formation)
- Partage d'expérience
- Reconnaître les manifestations du désaccord et/ou d'un conflit et identifier des causes à ces dysfonctionnements

S'ADAPTER AUX RELATIONS PROFESSIONNELLES CONFLICTUELLES ENTRAÎNEMENT INTENSIF EN SITUATION DE CONFLIT

- Gérer un conflit, recadrer, émettre et recevoir des critiques
- Tenir une position difficile, dire non, négocier
- Faire travailler en lien non hiérarchique
- Gérer un groupe conflictuel et les objections
- Identifier les bonnes pratiques de la communication
- La démarche d'assertivité et ses bénéfices

S'ADAPTER À L'ORGANISATION ET S'ORGANISER EFFICACEMENT: ENTRAÎNEMENT INTENSIF EN SITUATION DE CONFLIT

- Les situations de conduite du changement: comment s'adapter au changement et évoluer dans un environnement en mutation
- S'adapter aux conditions matérielles et à l'environnement
- S'orienter solutions et objectifs pour réagir calmement dans l'urgence
- Première approche de la gestion du temps et des priorités

Les plus de l'animation

- Basée sur l'analyse transactionnelle, la formation fait appel à de nombreux jeux de rôles pour faire exprimer les tensions, sources de conflits
- De nombreuses vidéos permettent de prendre conscience des comportements erreur et des bons réflexes à intégrer

Objectifs

- Identifier les facteurs de conflits: les conflits d'origine relationnels ou organisationnels
- Agir sur les causes pour les prévenir et développer son efficacité professionnelle
- S'organiser et planifier pour gagner en disponibilité et mieux gérer les conflits

A qui s'adresse ce stage ?

- En cas de conflits ponctuels et/ou récurrents, liés à des facteurs structurels et/ou conjoncturels
- A toute personne qui doit faire face à des situations de tension dans son activité

Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES SOCIALES

- Identifier les facteurs de conflits: les conflits d'origine relationnels ou organisationnels
- Agir sur les causes pour les prévenir & développer son efficacité professionnelle

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- S'organiser & planifier pour gagner en disponibilité et mieux gérer les conflits

Pour compléter votre formation

- ✓ Process com niveau 1 - Professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)
- ✓ Process com niveau 2 – Gérer les conflits avec la Process Com (DP22)



Objectifs

- Identifier les principes de la communication pour mieux les utiliser
- Gagner en efficacité en face à face
- Adapter son style de communication à la situation

A qui s'adresse ce stage ?

- Tous ceux qui ressentent des difficultés à communiquer et souhaitent progresser en supprimant les frictions de leurs relations

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier les principes de la communication pour mieux les utiliser

COMPÉTENCES SOCIALES

- Gagner en efficacité en face à face client ou face à un collègue
- Adopter le style de communication adapté à la situation



Vidéos PAA© dans ce stage

Les fondamentaux de la communication:

Développer son potentiel relationnel

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP03



Programme

LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

- Les règles de base de la communication: l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture, attitude, gestuelle, intonation, regard: le non verbal

LES ATTITUDES SPONTANÉES DANS LA COMMUNICATION

- L'évaluation, l'interprétation, le soutien, l'investigation, la solution et la compréhension
- La bonne attitude d'écoute en fonction de la situation

L'ÉCOUTE ACTIVE

- Les différents types de questions
- La reformulation
- Adopter la posture d'écoute

OSER DIRE

- Faire et recevoir un feed-back
- Critiquer de façon constructive
- Annoncer des décisions difficiles avec empathie
- Exprimer une demande

ENTRAÎNEMENTS INTENSIFS

- Mises en situation sur des situations relationnelles simples et plus complexes
- Débats et réflexions sur les principaux écueils rencontrés

Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: Professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)



Prendre la parole en public Acte 1

Développer sa confiance et convaincre un auditoire

Passeport de formation



Objectifs

- Maîtriser ses émotions et convertir son stress en énergie positive
- Maîtriser ses présentations: réagir face au public

A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne devant s'exprimer en public: présenter l'entreprise, ses services, ses produits, faire une annonce officielle, obtenir l'adhésion
- Toute personne qui ressent une appréhension ou des difficultés à s'exprimer en public: stress avant ou pendant les interventions, difficultés à répondre aux questions, convaincre ou ordonner ses présentations
- Ceux qui veulent développer leur confiance en soi et s'affirmer en face à face, en groupe, face à un jury: présenter un rapport, motiver une équipe
- Les orateurs expérimentés qui souhaitent structurer leurs interventions et trouver de nouvelles techniques d'expression

Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES SOCIALES

- Maîtriser ses émotions et convertir son stress en énergie positive
- Maîtriser ses présentations: réagir face au public



vidéos PAA© dans ce stage

Prendre la parole en public: Acte 1

Savoir faire: développer sa confiance et convaincre un auditoire

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP01



Programme

SE CONNAÎTRE, S'ACCEPTER ET PROGRESSER

- Connaître, accepter et gérer son stress
- Développer ses ressources pour parler avec assurance

PRÉPARER UNE RÉUNION POUR SÉCURISER SA PRISE DE PAROLE

- 3 types de réunion: information, consultation, décision
- Les pré requis, l'ordre du jour, la convocation
- Les relances et les travaux préparatoires
- Préparer la réunion et impliquer les participants
- Les étapes de la réunion: cadrer, décider, conclure
- Les 10 questions à se poser avant la réunion

STRUCTURER SES PRÉSENTATIONS & SUPPORT POWERPOINT POUR MAXIMISER SA COMMUNICATION

- Préparer: structure, logique, enchaînements & progression
- Les stimulateurs de l'attention
- Anticiper les imprévus
- Les temps forts: exposé, questions-réponses, échanges
- Les phases: humour, anecdotes, comparaisons, cas

COMMUNIQUER À L'ORAL ET ANIMER AVEC POWERPOINT

- 3 formats pour se présenter: en 10 sec., 1 min. et 3 min.
- Ecoute active & Assertivité: Faits, Opinions, Sentiments
- Les 3 canaux: verbal, paraverbale et non verbal
- Analyse transactionnelle et triangle de Karpman: Persécuteur, Victime, Sauveur

DÉBATTRE ET RÉPONDRE AUX QUESTIONS

- Réguler et arbitrer les débats
- Reformuler positivement et gérer les tensions

TRAITER LES OBJECTIONS À L'ORAL

- Amortir les agressions et creuser: le "grain de vérité"
- 3 méthodes: Creuser, Neutraliser, Zoomer

GÉRER UN AUDITOIRE DIFFICILE

- Analyser le groupe et s'adapter dans l'instant
- Les leviers de la communication en public
- Traiter les questions sensibles, les polémiques
- Gérer les tensions & captiver l'auditoire
- S'affirmer et s'appuyer sur le groupe

Les plus de l'animation

- Prise de parole en conditions "réelles" et entraînements intensifs à la prise de parole
- Travail sur le comportement: attitudes, non verbal
- Sketchs "minute" pour lever les inhibitions
- Equilibre entre théorie, pratique et partage d'expérience
- 2 méthodes exclusives pour comprendre et relativiser ses propres difficultés
- Les vidéos démo avec comédiens

Pour compléter votre formation

- ✓ Prendre la parole en public ACTE 2, Savoir Etre - Se perfectionner avec les techniques théâtrales (DP02)



Prendre la parole Acte 2

Se perfectionner avec
les techniques théâtrales

Passeport de formation



Pourquoi cette formation ?

Parce que tout parle pour moi: mon physique, mon attitude, mon regard, ma tenue, ma gestuelle et même mes silences !

Les techniques théâtrales permettent de s'approprier rapidement et de manière ludique les principes de la prise de parole en public

Objectifs

- S'approprier les techniques de l'acteur pour parler avec aisance et développer son charisme
- Approfondir le jeu de la scène pour gérer son émotivité et gagner en efficacité
- Dépasser ses limites et se libérer à l'oral

A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne ayant déjà une expérience de la prise de parole et qui veut aller plus loin avec l'expérience théâtrale

Prérequis

- Une première expérience de la prise de parole
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- S'approprier les techniques de l'acteur pour parler avec aisance et développer son charisme

COMPÉTENCES SOCIALES

- Approfondir le jeu de la scène pour gérer son émotivité et gagner en efficacité
- Dépasser ses limites et se libérer à l'oral



Prendre la parole en public: Acte 2



Savoir être: se perfectionner
avec les techniques théâtrales

2 jours (14h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf. DP02

Programme

SE METTRE EN SCÈNE

- Connaître la cible et adapter son intervention
- Scénariser son intervention
- Gérer l'espace et la distance au public

MAÎTRISER SA VOIX ET S'EN FAIRE UNE ALLIÉE: TECHNIQUES VOCALES

- Colonne d'air, projection du son, volume, débit, résonance, rythme, articulation, intonation
- Comprendre les parasites physiques et psychologiques qui altèrent la voix. Travailler le timbre, l'intonation, le débit et la diction
- S'entendre parler: travail avec la vidéo
- Utiliser un micro dans une grande salle
- Obtenir et maintenir l'écoute avec la voix

MAÎTRISER ET LIBÉRER SON LANGAGE CORPOREL

- Connaître son centre de gravité et son architecture personnelle
- Eliminer les tensions musculaires: respiration & relaxation
- Gérer ses énergies et développer sa présence
- Exploiter les techniques de respiration

MAÎTRISER ET JOUER AVEC SES ÉMOTIONS

- Intégrer le jugement d'autrui sans se laisser déstabiliser: accepter l'image que l'on renvoie aux autres
- Jouer sur sa spontanéité
- Jouer sur l'expression du visage
- Transformer le trac en stress positif
- Se recadrer en situation difficile: l'ancrage PNL
- Être confiant et donner confiance
- Jouer différents états émotionnels: dans la peau du personnage, jeux de saynètes

OSER ET PRENDRE DU PLAISIR: JOUER AVEC LE PUBLIC

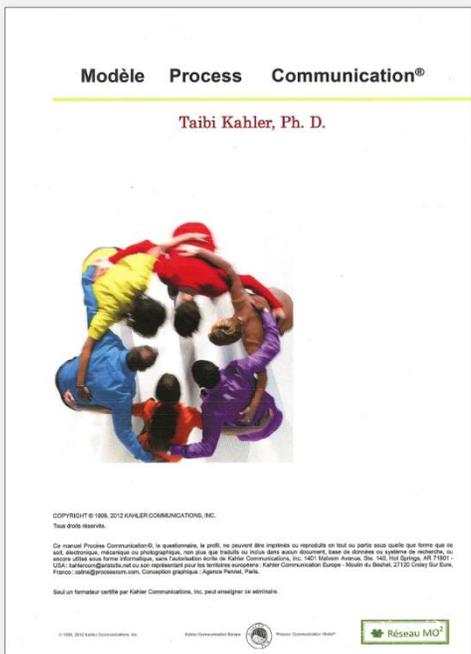
- Rester à l'écoute des réactions de la salle
- Comprendre les réactions du groupe dans l'instant
- Faire vivre son intervention et susciter l'émotion
- Déceler le rythme de la salle et se synchroniser
- Gérer l'attention et le décrochage de la salle
- Gérer son temps de parole en fonction de la salle

JOUER SUR LES ALÉAS DU DIRECT

- Improviser: l'à propos et le sens de la réplique
- Ecouter l'autre pour rebondir: l'écoute active
- Mobiliser ses idées pour réagir dans l'instant
- Entraînement sur les techniques des matchs d'improvisation théâtrale
- Les techniques de l'improvisation pour répondre aux objections avec aisance

Les plus de l'animation

- Ce qui fait le succès de cette formation: une multitude d'exercices dynamiques et ludiques, très pratiques et applicables en toutes circonstances
- Ce qui donne son caractère authentique: un travail sur des textes de pièces de théâtre et des techniques des matchs d'improvisation, du café théâtre, de la *commedia dell'arte* et de l'art dramatique
- La formation porte essentiellement sur l'entraînement intensif avec exploitation vidéo des saynètes jouées par les participants
- La variété des exercices et des difficultés croissantes permettent aux participants de progresser en confiance et de se développer au-delà de ce qu'ils pensaient pouvoir faire. Témoignages: « Je ne pensais pas pouvoir le faire, je me suis surpris à sortir de moi-même. 2 jours passionnants. Merci ! »
- Un animateur comédien & metteur en scène



Process Com Niveau 1

Professionaliser sa Communication avec la PCM

3 jours (21h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf. DP21

Programme

INTRODUCTION SUR LE MODÈLE PROCESS COM®

- Les ressorts de sa communication
- Compétences clefs et sources de motivation
- Comportements négatifs et sous tension

S'ADAPTER AUX REPÈRES DE COMMUNICATION DE SES INTERLOCUTEURS POUR DÉVELOPPER SON EFFICACITÉ EN COMMUNICATION PROFESSIONNELLE DE FACE À FACE

- Matrice d'identification, canaux et perceptions en communication
- Reconnaître et adopter le langage de l'autre
- Communiquer professionnellement avec des interlocuteurs de profils différents

COMPRENDRE ET GÉRER LES COMPORTEMENTS EN SITUATION DE CONFLIT

- Identifier les sources de conflit
- Comment se rendre disponible aux autres
- Intégrer les attentes de ses interlocuteurs pour développer une communication constructive



Objectifs

- Adopter un style de communication adaptée à la situation et à son interlocuteur
- Développer des communications constructives
- Rétablir une communication efficace et sereine avec ses interlocuteurs

A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne souhaitant développer ses aptitudes à la communication interpersonnelle

Prérequis

- Répondre à un questionnaire d'inventaire de personnalité avant le début de la formation
- Attentes et fiche préparatoire

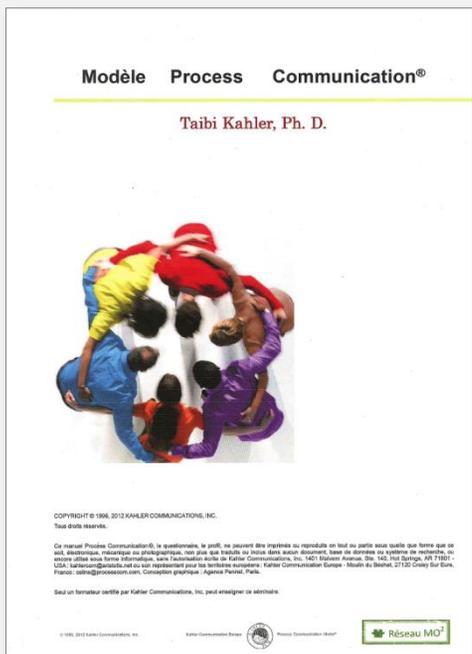
Compétences visées

COMPÉTENCES SOCIALES

- Identifier les styles de communication
- Développer des communications constructives
- Réagir de façon appropriée en situation de tension et rétablir une communication sereine et efficace

Pour compléter votre formation

- ✓ Process com niveau 2 – Gérer les conflits avec la Process Com (DP22)



Objectifs

- Adapter son comportement
- Développer une communication professionnelle personnalisée

A qui s'adresse ce stage ?

- Tous managers et/ou cadres RH

Prérequis

- Avoir suivi une formation Process Com niveau 1
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES SOCIALES

- Différencier les types de profil
- Renforcer la coopération en interne et externe
- Développer la transversalité

Process Com Niveau 2

Gérer les conflits avec la PCM

2 jours (14h) – Niveau 3: expert – Réf. DP22



Programme

CONSOLIDER LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

- Rappel sur les processus de communication
- Son plan d'action personnel

MIEUX SE CONNAÎTRE EN TANT QUE COMMUNICANT DANS DES SITUATIONS DE CONFLITS

- Identifier son style de communicant
- Anticiper les comportements inefficaces dans les situations de conflits
- Gérer ses réactions en situation délicate

RENFORCER LA COOPÉRATION EN INTERNE ET EN EXTERNE

- Utiliser le canal de communication adapté
- Se mettre en phase
- S'affranchir des tensions pour revenir à une communication active

GÉRER LES RELATIONS EN TRANSVERSAL.

- Tenir compte des environnements de travail préférés de chacun
- Reconnaître chacun de ses collaborateurs en fonction de ses attentes



Objectifs

- Adopter un style de communication adaptée à la situation et à son interlocuteur
- Rétablir une communication efficace et sereine avec ses interlocuteurs
- Adapter son comportement
- Développer une communication professionnelle personnalisée

A qui s'adresse ce stage ?

- Toutes personnes ayant suivi le niveau 2

Prérequis

- Avoir suivi une formation Process Com niveau 2
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES SOCIALES

- Identifier les styles de communication
- Développer des communications constructives
- Renforcer la coopération en interne et externe
- Réagir de façon appropriée en situation de tension et rétablir une communication sereine et efficace

Objectifs

- Découvrir l'anatomie de base du cerveau et les principales fonctions cognitives
- Identifier les différents types de mémoire et leur fonctionnement
- Acquérir des stratégies efficaces d'apprentissage et de mémorisation

A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne souhaitant optimiser sa mémorisation

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Comprendre le fonctionnement du cerveau et du process de mémorisation
- Identifier et assimiler les techniques de mémorisation

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Apprendre à structurer, imaginer une information pour faciliter sa mémorisation

Process com niveau 3: gérer les conflits avec la process com pratique et perfectionnement

2 jours (14h) – Niveau 3: expert – Réf. DP23

Programme

SITUATION DE CONFLIT: DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

- S'adapter aux repères de communication de ses interlocuteurs pour développer son efficacité en communication professionnelle de face à face (canaux et perceptions en communication, Base et Phase, Matrice d'identification)
- Se connaître en tant que communicant dans des situations de conflits
- Anticiper les comportements inefficaces dans les situations de conflits
- Gérer ses réactions en situation délicate

« Optimiser ses capacités de mémorisation »

Clé de la performance professionnelle

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP27

Programme

LA DÉCOUVERTE DE NOTRE CERVEAU

- Anatomie de base: récepteurs et décodeur
- Les fonctions cognitives: attention, perception,
- langage et mémoire

LA MÉMOIRE: ARCHITECTURE ET FONCTIONNEMENT

- Les différents types de mémoire: sensorielles,
- de travail, et à long terme
- Les étapes de la mémorisation: encodage,
- stockage et récupération

LES STRATÉGIES D'APPRENTISSAGE ET DE MÉMORISATION

- L'intention et l'ancrage
- L'approfondissement et la synthèse
- L'imagerie mentale / La méthode des lieux
- La génération de souvenirs épisodiques
- Les moyens mnémotechniques
- Les conditions d'une bonne mémorisation

L'ÉVOLUTION DE LA MÉMOIRE AVEC L'ÂGE

- Ce qui se détériore
- Ce qui s'améliore



Acte 3: Media training



Parler à une assemblée, répondre aux journalistes, s'exprimer devant une caméra

2 jours (14h) – Niveau 3: expert – Réf. DP07

Programme

COMPRENDRE LES JOURNALISTES ET L'INFORMATION

- Préparer et anticiper les attentes du journaliste
- Comprendre son fonctionnement et la gestion de l'interview
- Le degré d'urgence de l'information, son intérêt, son coût
- Presse grand public ou professionnelle, généraliste ou spécialisée ou grand public, presse écrite, radio ou TV, Presse nationale ou régionale

CONSTRUIRE SON MESSAGE

- Construire son discours et être compris par tous
- Hiérarchiser ses idées, aller à l'essentiel et trouver "l'angle"

SE PRÉSENTER

- Se présenter à l'oral en 10, 30 ou 60 secondes

MAÎTRISER L'INTERVIEW

- L'attitude: voix, ton, gestuelle tests et entraînements
- Les erreurs à éviter, les pièges de l'interview, direct & différé
- Gérer le stress, le trac, l'imprévu et les questions surprises

Connaître les techniques

- Montage radio & montage TV

LES RÈGLES

- La déontologie, le "off" et le droit de réponse

LES JEUX DE RÔLES POUR S'ENTRAÎNER À GARDER LA MAÎTRISE DE SOI

- Exercices d'improvisation, contexte serein ou conflictuel

Formation assurée par Mickael DUFOURNEAUD, comédien professionnel et formateur certifié Process communication

Objectifs

- Maîtriser les techniques de prise de parole face aux micros, aux caméras ou face à une assemblée nombreuse

A qui s'adresse ce stage ?

- Elus, managers, cadres dirigeants amenés à s'exprimer à la télévision, à la radio, devant un journaliste de presse écrite ou devant un auditoire

Compétences visées

COMPÉTENCES SOCIALES

- Maîtriser les techniques de prise de parole face aux micros, aux caméras ou face à une assemblée

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire



Objectifs

- Se faire comprendre de son lecteur
- Écrire efficacement
- Comprendre et appliquer les règles permettant de structurer un écrit
- Rappeler les règles essentielles de grammaire, d'orthographe, de ponctuation
- Rappeler les règles de rédaction & de présentation

A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne devant faire des communications écrites professionnelles
- Toute personne devant négocier ou convaincre à l'écrit

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Structurer un écrit pour atteindre sa cible

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Rédiger sans crainte

COMPÉTENCES INFORMATIQUES

- Présenter ses écrits sur ordinateur et respecter la ponctuation, la grammaire et l'orthographe

Objectifs

- Apprendre à traiter l'information
- S'exprimer avec précisions, à l'écrit, comme à l'oral
- Acquérir une technique et un savoir-faire utiles pour rédiger une note, conclure une réunion, présenter un dossier...

A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne souhaitant aider ou participer à la prise de décision en rédigeant des synthèses efficaces

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES SOCIALES

- Présenter les idées fortes du rapport oralement et par écrit
- S'exprimer avec un maximum de précisions, à l'écrit comme à l'oral
- Rédiger une note en utilisant la technique de la synthèse

Professionnaliser ses écrits

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP25

Programme**Les buts et les conditions d'une bonne communication écrite**

PRÉPARER LA RÉDACTION: LES ASTUCES POUR GAGNER DU TEMPS

- Identifier l'information à transmettre et l'effet attendu
- Hiérarchiser les éléments d'information à communiquer

CHOISIR UN PLAN POUR GUIDER LE LECTEUR

- Définir un objectif

RÉDIGER SANS CRAINTE DE LA PAGE BLANCHE

- Se faire comprendre de son lecteur
- Adapter son style au lecteur
- Écrire pour convaincre
- Structurer son message
- Analyser et hiérarchiser ses idées
- Structurer ses paragraphes

APPRENDRE À SE RELIRE ET À SE CORRIGER

ÉCRITS INTERNES, ÉCRITS EXTERNES

- La lettre et la note
- Le bon usage du mail

AMÉLIORER SES ÉCRITS PAR LA PRÉSENTATION

- La mise en page et les outils du traitement de texte

La synthèse efficace, communication écrite

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. DP26

Programme

APPROCHE DE LA SYNTHÈSE

- La synthèse, outil de communication
- La synthèse, pour qui ? Le destinataire
- La synthèse, pour quoi ? Les objectifs

PRÉPARER SON TRAVAIL

- Sélectionner et regrouper les informations essentielles
- Mener son "enquête"
- Utiliser un dossier

LES ÉLÉMENTS INDISPENSABLES DE LA SYNTHÈSE

- La logique
- Les repères
- Mettre les idées en valeur

STRUCTURER SA PENSÉE À L'AIDE D'UN PLAN ADAPTÉ

- Le plan pour informer
- Le plan pour convaincre

FINALISER SON TRAVAIL

- Rédiger la synthèse
- Présenter sa synthèse

Formations Relation Client



Objectifs

- Optimiser la phase d'accueil
- Adapter ses attitudes aux exigences du client
- S'approprier les outils de la communication verbale et non verbale

A qui s'adresse ce stage ?

- Personnel d'accueil et de services

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier les principes de la communication pour mieux les utiliser

COMPÉTENCES SOCIALES

- Gagner en efficacité en face à face client/usagers
- Adopter le style de communication adapté à la situation

Développer un accueil de qualité

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC11



Programme

INTRODUCTION

- Qu'est ce que l'accueil
- Les enjeux de l'accueil
- Les attentes du client/de l'utilisateur

LES TECHNIQUES DE BASE EN ACCUEIL

- La préparation
- La prise de contact: le verbal, non verbal, le visuel; la règle des 4x20
- La prise en charge: l'écoute

LES PRATIQUES GAGNANTES

- La prise de congé
- Les 10 attitudes gagnantes
- Son plan d'action personnel



Gérer les réclamations en face à face

Qualité de service & relation client en magasin, en agence et en B2B



1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC04

Programme

ACCUEILLIR LE CLIENT INSATISFAIT

- La phase de contact
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation: le paraverbale et le non verbal

COMPRENDRE LA DEMANDE DU CLIENT

- Poser les bonnes questions
- Maîtriser la reformulation
- Écouter et prendre en compte le besoin
- Identifier clairement la demande du client
- Reconnaître les besoins cachés

TRAITER LA RÉCLAMATION

- Proposer une solution qui convient aux deux parties
- Expliquer la solution et la valoriser
- Verrouiller l'accord
- Conclure l'entretien et assurer le suivi

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Gérer les tensions et les personnalités difficiles
- Savoir traiter les objections
- Les clients en colère, agressifs ou menaçants

Pour compléter votre formation

- ✓ Gérer les réclamations au téléphone (RC05)

Objectifs

- Développer des réflexes d'écoute active
- Gérer des situations difficiles

A qui s'adresse ce stage ?

- Directeurs de points de vente et de magasin
- Responsables et hôtesse de caisse
- Vendeurs en agence et en magasin, SAV
- Commerciaux B2B et grands comptes

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Répondre efficacement aux litiges et adopter une démarche professionnelle pour traiter les réclamations

COMPÉTENCES SOCIALES

- Adopter l'attitude adéquate et réagir positivement face aux situations délicates
- Faire d'un client mécontent un client satisfait



Gérer les réclamations au téléphone

Qualité de service & relation client à distance

Passeport de formation

paconcept®
© asbgroup
Video Based Training

Objectifs

- Développer des réflexes d'écoute active
- Gérer des situations difficiles

A qui s'adresse ce stage ?

- Services commerciaux, consommateurs, qualité, SAV... ayant à traiter, par téléphone, des réclamations clients, utilisateurs ou usagers
- Toute personne ayant à faire face à des réclamations internes ou externes, au téléphone

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCE ORGANISATIONNELLE

- Répondre efficacement aux litiges et adopter une démarche professionnelle pour toute réclamation par téléphone

COMPÉTENCE SOCIALE

- Gérer les situations délicates pour fidéliser durablement les clients

Gérer les réclamations au téléphone

Qualité de service & relation client à distance

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC05

Programme

ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE AU TÉLÉPHONE

- Les règles de base de la communication: l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation: le paraverbale et le non verbal

COMPRENDRE LE BESOIN DU CLIENT

- Identifier les différents types de client: bavards, timides, inquiets, menteurs, sournois
- Poser les bonnes questions
- Maîtriser la reformulation
- Écouter et prendre en compte le besoin
- Identifier clairement la demande du client
- Reconnaître les besoins cachés

TRAITER LA RÉCLAMATION

- Trouver une solution qui convient aux deux parties
- Expliquer la solution et la valoriser
- Conclure l'entretien téléphonique
- Assurer le suivi

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Gérer les tensions et les personnalités difficiles
- Savoir traiter les objections
- Les clients en colère ou agressifs

Pour compléter votre formation

- ✓ B2C: Vendre & fidéliser - Agence & magasin (RC03)
- ✓ Gérer les réclamations en magasin (RC04)



Objectifs

- Organiser son action de prospection téléphonique
- Acquérir des outils pour prendre des RDV, conseiller et vendre par téléphone

A qui s'adresse ce stage ?

- Télévendeurs, téléacteurs, téléconseillers
- Commerciaux
- Collaborateurs commerciaux

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Piloter des actions de prospection commerciale
- Créer, développer et optimiser un fichier de cibles à prospecter
- Maîtriser le traitement des objections

Prospecter au téléphone

Obtenir des rendez-vous par téléphone

1 jour (7h) – niveau 1: fondamentaux – Réf. RC10

Programme

ORGANISER SA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

- Le conditionnement positif / préparation mentale
- La définition d'une cible homogène
- Les créneaux horaires
- Les indicateurs et ratios clés

ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE AU TÉLÉPHONE

- Les règles de base de la communication: l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation: le paraverbale et le non verbal

STRUCTURER L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

- Les 4C: Contact/Connaître/Convaincre/Conclure
- Gérer le timing de l'appel
- Rédiger la fiche contact

ARGUMENTER ET TRAITER LES OBJECTIONS

- Argumenter: la technique APB
- 2 techniques pour traiter les objections: Reformuler & Décaler + Creuser & Isoler

PASSER LE BARRAGE DU STANDARD OU DE LA SECRÉTAIRE

- Attitudes à éviter.
- Comportements à privilégier

RELANCER UN PROSPECT

- Personnaliser le contexte
- Rappeler le cadre
- Être persévérant sans lourdeur



Vendre & fidéliser B2C

Conseiller, vendre et faire la différence en agence & en magasin

Passeport de formation

paacconcept
Technologies de l'accompagnement client
© asbgroup
Formation professionnelle

B2C Acte1: Vendre & fidéliser Agence & magasin

Accueillir, conseiller, vendre en volume et en valeur & ventes complémentaires

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC03
Programme



LA DIMENSION DU POSTE COMMERCIAL

- Responsabilités du vendeur et position dans l'entreprise

CONTACT

- Au téléphone: maîtriser les techniques pour motiver la visite sur le lieu de vente
- Accueillir, orienter en agence & en magasin
- Qualifier le client dans les 3 premiers échanges

CONNAÎTRE

- Questionner & identifier les besoins du client: le SONCAS
- Besoins apparents et besoins réels: questions ouvertes, factuelles, orientées et fermées
- Sélectionner son argumentaire selon les attentes client
- Ecoute active & reformulation: gagner la confiance
- Vente à 3: prescripteur, acheteur, vendeur

CONSEILLER

- Les techniques pour présenter l'offre et le prix tout en valorisant les bénéfiques clients
- Concilier l'intérêt du client et du magasin

CONVAINCRE

- Argumenter: la technique APB
- 2 techniques pour traiter les objections: Reformuler & Décaler + Creuser & Isoler
- Répondre aux objections difficiles: le prix, les services, la concurrence magasin et Internet

Conclure

- Questions d'engagement et présentation du prix
- Les signes de la conclusion et techniques pour conclure

CONSOLIDER

- Faire des ventes complémentaires immédiates
- Vendre les services et les options
- Techniques pour fidéliser et susciter la prochaine visite

Pour compléter votre formation

- ✓ Les fondamentaux de la communication (DP03)

Objectifs

- Au téléphone, motiver une visite sur le lieu de vente
- Transformer des visiteurs en clients
- Convertir les clients occasionnels en prescripteurs actifs
- Systématiser les meilleures pratiques en agence & magasin
- Booster les ventes complémentaires et les services associés

A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne souhaitant s'orienter vers la vente en agence ou en magasin, les jeunes vendeurs ou les vendeurs seniors n'ayant pas eu de formation depuis plus de 5 ans
- Les vendeurs confirmés qui souhaitent revisiter les techniques de vente pour dynamiser leurs résultats
- Les équipes commerciales qui doivent trouver de nouveaux relais de croissance

Prérequis

- Visionner les films « Vendre et fidéliser B2C » et répondre aux questions des séquences Web-Interactives
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Convertir les visiteurs en clients occasionnels puis en prescripteurs actifs
- Booster les ventes complémentaires et les services associés

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Systématiser les meilleures pratiques en agence & magasin



Vidéos PAA© dans ce stage



Passeport individuel PAA©

Objectifs

- Générer de nouveaux contacts, qualifier et augmenter la base de prospection
- Transformer les nouveaux contacts en clients
- Diriger la relation client et la piloter en fonction de ses objectifs commerciaux
- Consolider sa pratique de la vente & développer le chiffre d'affaires et la marge

A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne souhaitant s'orienter vers une fonction commerciale, jeunes commerciaux ou commerciaux seniors n'ayant pas eu de formation depuis plus de 5 ans
- Commerciaux confirmés qui souhaitent revisiter les techniques de vente pour redynamiser leur action commerciale

Prérequis

- Visionner les films "Vendre et fidéliser" et répondre aux questions
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Générer de nouveaux contacts, qualifier et augmenter la base de prospection
- Transformer les nouveaux contacts en clients
- Consolider sa pratique de la vente & développer le chiffre d'affaires et la marge

COMPÉTENCES SOCIALES

- Diriger la relation client et la piloter en fonction de ses objectifs commerciaux



B2B Acte1: Vendre & fidéliser Professionnels

Trouver de nouveaux clients et développer le C.A. des clients réguliers

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC01
Programme

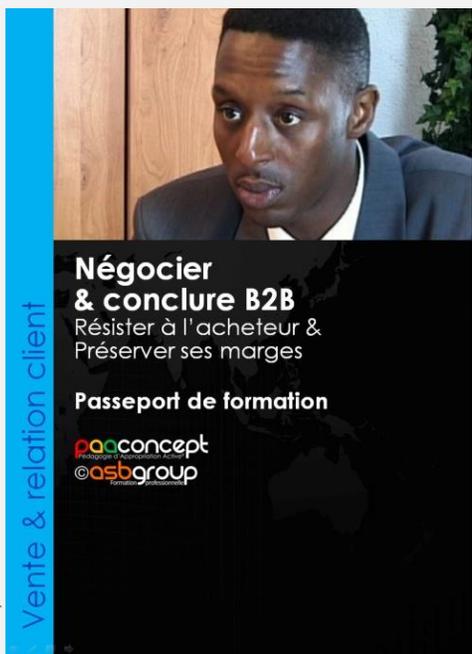


La dimension du poste commercial

- Les devoirs du vendeur et sa position dans l'entreprise
1. CIBLER: PROSPECTER AU TÉLÉPHONE ET PAR ÉCRIT
 - La matrice ABC croisée: cibler les clients rentables
 - Qualifier les prospects et obtenir des rendez-vous ciblés
 - Le barrage de la secrétaire et les phrases d'accroche
 2. CONTACT
 - Réussir la première impression: technique des 3x20
 - Recueillir de l'information dès les premiers instants
 3. CONNAÎTRE
 - Identifier les freins et les besoins: le SONCAS
 - Besoins apparents et besoins réels: questions ouvertes, factuelles, orientées et fermées
 - Sélectionner son argumentaire selon les attentes client
 - Pratiquer l'écoute active et la reformulation
 4. CONSEILLER
 - Présenter l'offre et le prix, et valoriser les bénéfices clients
 - Concilier l'intérêt du client et du vendeur
 5. CONVAINCRE
 - Assertivité & analyse transactionnelle: Faits & Opinions
 - Argumenter et traiter les objections: technique APB, reformulation, décalage...
 - Maîtriser les 10 effets persuasifs
 - Répondre aux objections difficiles: le prix, la concurrence et les services (prestations immatérielles)
 - Identifier et déjouer les pièges de l'acheteur: la déstabilisation, les fausses objections
 6. CONCLURE
 - Questions d'engagement et présentation du prix
 - Les signes de la conclusion et techniques pour conclure
 7. CONSOLIDER
 - Susciter des ventes complémentaires immédiates
 - 15 techniques pour fidéliser
 - Les tableaux de bord d'activité et les outils de relance

Pour compléter votre formation

- ✓ B2B Acte2: Négocier & Conclure Professionnels (RC02)
- ✓ Process Com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)



Objectifs

- Acquérir une véritable méthode de négociation rentable immédiatement après le stage
- Ancrer les réflexes qui sauvent un contrat tout en préservant la marge
- Dédramatiser l'entretien de négociation et l'aborder avec confiance

A qui s'adresse ce stage ?

- A toute personne devant mener des négociations B2B à la vente face à des acheteurs professionnels
- Aux commerciaux confirmés ou aux commerciaux ayant déjà suivi Vendre & fidéliser en B2B (Réf.: VN1.1)
- Aux chefs de projets, commerciaux ou non-commerciaux, exposés aux demandes clients
- Développement personnel: toute personne désireuse de structurer ses négociations et gagner en efficacité

Prérequis

- Focus-Learning© "Négocier & conclure"
- Stage Vendre & fidéliser en B2B
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier et savoir mettre en œuvre des techniques de négociation point par point

COMPÉTENCES SOCIALES

- Développer son assertivité dans la phase de négociation
- Développer son assurance et sa conviction dans la défense de son offre



B2B Acte2: Négocier & Conclure Professionnels



Résister à la pression de l'acheteur et préserver ses marges

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. RC02

Programme

LA PLACE DE LA NÉGOCIATION DANS L'ACTE DE VENTE

- Posture à adopter en phase de négociation par rapport à la posture conseillée en phase de vente
- Les avantages de la négociation d'ouverture par rapport à la négociation par répartition

PRÉPARER EFFICACEMENT SON DOSSIER

- Le groupe de décision et les forces en présence
- Ses objectifs et les solutions de repli
- Le potentiel client & l'offre initiale globale
- Focus sur le prix & focus sur la présentation du prix

LES PIÈGES DE L'ACHETEUR

- Savoir les détecter et y répondre

LES CURSEURS DU POUVOIR

- Déjouer les tentatives de déstabilisation de l'acheteur
- Comment les placer à son avantage

LES 4 ÉTAPES DE LA NÉGOCIATION

- Présenter une offre globale
- Purger les demandes de concession
- Echanger concessions et contreparties au global
- Conclure et faire signer

LES BONS MOTS AU BON MOMENT: LA FORME

- Remporter la négociation ou la perdre en une phrase: choisir ses mots et ses réponses
- « Vendre » et faire vendre sa solution à l'acheteur et lui laisser des portes de sortie honorables

Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com niveau 1: professionnaliser sa communication avec la Process Com (DP21)

Objectifs

- Intégrer la démarche de communication dans une démarche marketing
- Comprendre la démarche de communication externe et savoir la mettre en œuvre de manière efficace
- Savoir gérer les outils et les partenaires de la communication

A qui s'adresse ce stage ?

- Dirigeant d'entreprise, salarié des services vente communication, et/ou marketing

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Structurer un écrit pour atteindre sa cible

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Mettre en œuvre efficacement sa démarche de communication externe
- Choisir parmi les moyens de communication ceux appropriés à sa démarche marketing

Objectifs

- Connaître les différentes procédures d'attribution des marchés
- S'assurer de la régularité administrative de sa candidature
- Savoir valoriser sa proposition commerciale auprès de la personne publique

A qui s'adresse ce stage ?

- Responsable et collaborateurs des services commerciaux, administratifs et juridiques en charge de la passation des marchés publics

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Connaître les différentes procédures d'attribution des marchés

- S'assurer de la régularité administrative de sa candidature

- Savoir valoriser sa proposition commerciale auprès de la personne publique

Les techniques de communication: approche marketing

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. RC24

Programme

INTRODUCTION: DU MARKETING À LA COMMUNICATION EXTERNE

- Comprendre les différentes phases du marketing informationnel, stratégique et opérationnel. Les composantes et niveaux de la communication: communication produit, communication Corporate

SAVOIR UTILISER L'ENSEMBLE DES MOYENS DISPONIBLES DANS UN PLAN DE COMMUNICATION

- La promotion, les foires et salons
- La communication directe: Phoning, courrier, courriel

OUTILS DE TRAVAIL EN COMMUNICATION

- Les stratégies de communication, connaître les agences, le budget de communication
- Le « brief » annonceur, les atouts de la création, le jugement de la création

GESTION DES MEDIAS ET MEDIAPLANNING

- Les théories de la communication
- Les cibles de communication
- Médias et techniques de média planning
- Évaluer une campagne

Répondre efficacement à un appel d'offre public

2 jours (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC25

Programme

MAÎTRISER L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE DE L'ACHAT PUBLIC

- Présentation des textes applicables
- L'organisation des compétences: définir les acteurs de l'achat public, leurs rôles et leurs compétences
- Où trouver les bonnes informations: parutions légales, internet...compétences.

CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS PUBLICS

- Les marchés allotis ou en entreprise générale
- Les marchés fractionnés: à bons de commande ou à tranches
- Les accords-cadres mono et pluri attributaires

MAÎTRISER LES DIFFÉRENTES PROCÉDURES D'ACHAT

- Les règles de publicité et de seuils
- Les marchés passés en procédure adaptée. L'appel d'offres ouvert et restreint
- La procédure de dialogue compétitif
- Les marchés négociés

PRÉPARER UN DOSSIER EFFICACE

- Les pièces administratives et comptables obligatoires
- La dématérialisation des procédures
- Répondre à plusieurs: les groupements d'entreprises
- Les critères de choix de la personne publique
- Le régime applicable aux variantes

SAVOIR RÉAGIR À LA RÉPONSE DE LA PERSONNE PUBLIQUE

- La notification de l'acceptation de l'offre: formalité obligatoire pour la prise d'effet du marché
- La notification du rejet de l'offre: quels recours

Objectifs

- Identifier les bonnes pratiques et/ou faire évoluer ses pratiques en réponse à l'évolution de la réglementation

A qui s'adresse ce stage ?

- Responsable commercial
- Directeur d'entreprise
- Directeur commercial
- Toutes personnes chargées des Marchés Publics

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Consolider ses pratiques de réponse aux marchés publics en conformité avec le code des MP

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Identifier les procédures appropriées à la réponse aux appels d'offres

Objectifs

- Cette formation propose d'aborder l'ensemble des questions relatives à la passation et à l'exécution, notamment financière, des marchés relevant de l'ordonnance du 6 juin 2005 en opérant, thème par thème, une analyse comparative entre les règles applicables aux marchés relevant du code des marchés publics et celles applicables aux marchés relevant de l'ordonnance

A qui s'adresse ce stage ?

- Acheteurs et gestionnaires de SEM assujettis à l'ordonnance 2005-649 pour la passation des marchés

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier les différences entre les règles relevant du code des marchés publics et celles relevant de l'ordonnance
- Maîtriser la passation et l'exécution, notamment financière, des marchés relevant de l'ordonnance du 6 juin 2005

L'actualité des marchés publics

Analyse des dernières actualités réglementaires & législatives

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC26

Programme

MODIFICATIONS RELATIVES À LA PASSATION DES MARCHÉS:

- Seuils de publicité
- Seuils de procédure
- Modification des mesures de publicité
- Règles de définition des besoins
- Analyse des candidatures et des offres
- Dématérialisation
- Modification sur les procédures adaptées
- Conclusion de la consultation (notification, rejet, avis d'attribution)

MODIFICATION RELATIVE À L'EXÉCUTION DES MARCHÉS:

- Contenu des contrats
- Régime de l'avance
- Cession de créances
- Variation de prix
- Durée du marché

Pour compléter votre formation

- ✓ Répondre efficacement à un appel d'offre public (RC25)

Marchés relevant de l'ordonnance 2005-649

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC27

Programme

RAPPEL DU CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

- La directive communautaire 2004/18; l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 et ses décrets d'application; les autres textes législatifs et réglementaires applicables

CHAMP D'APPLICATION DE L'ORDONNANCE DU 6 JUIN 2005

- Définition des marchés et des accords-cadres ; exclusions

FORME ET CONTENU DES MARCHÉS SOUMIS À L'ORDONNANCE DU 6 JUIN 2005

- Définition des besoins
- Achats fractionnés: tranches conditionnelles, marchés à bons de commande et accords cadres; L'allotissement; les documents constitutifs du marché
- L'insertion de clauses sociales et environnementales, les marchés réservés
- La durée du marché, le prix du marché

PROCÉDURES DE PASSATION DES MARCHÉS SOUMIS À L'ORDONNANCE DU 06.06.2005

- Les organes compétents; les seuils et les modalités de calcul du besoin à satisfaire
- La procédure applicable en dessous des seuils de procédure formalisée et pour les marchés de service relevant de l'article 9 de l'ordonnance
- Le champ d'application et déroulement des procédures formalisées: appel d'offres, procédure négociée, dialogue compétitif, concours
- Les obligations de publicité et d'information des candidats
- La présentation des candidatures et des offres
- La sélection des candidatures et des offres; l'achèvement de la procédure

L'EXÉCUTION DES MARCHÉS SOUMIS À L'ORDONNANCE DU 6 JUIN 2005

- Le versement de l'avance, des acomptes et du solde; la retenue de garantie
- La sous-traitance; les modifications des marchés par voie d'avenant

LE CONTENTIEUX DES MARCHÉS SOUMIS À L'ORDONNANCE DU 6 JUIN 2005

- La détermination du juge compétent
- Le contentieux de la passation et de l'exécution du contrat

Formations Gestion de la Qualité



Objectifs

- Consolider les fondamentaux de la démarche qualité
- Permettre de mieux maîtriser les enjeux d'une bonne politique qualité ainsi que ses outils de mise en œuvre et passer du...Management DE la qualité... au management PAR la qualité

A qui s'adresse ce stage ?

- Responsable qualité transverse
- Salarié de la démarche qualité dans leur domaine

Prérequis

- Disposer d'une connaissance théorique ou d'une pratique en entreprise de la démarche qualité
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Consolider sa compréhension de la démarche qualité

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Pratiquer les outils de la qualité dans le management

Objectifs

- Comprendre les 5S, la démarche de mise en œuvre
- Être en capacité de conduire cette démarche dans son unité

A qui s'adresse ce stage ?

- Managers des unités

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- comprendre la démarche 5s et ses techniques de mise en œuvre

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Savoir ajuster sa démarche aux particularités des processus internes pour conduire les changements de comportements et d'organisation

Manager la qualité

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. GQ01

Programme

QU'EST-CE QUE LA QUALITÉ ET LA DÉMARCHE QUALITÉ ?

- Définition, Enjeux, Objectifs; la genèse des idées modernes de la qualité
- Référentiels, normes et certifications; les missions du service qualité et du service inspection

LES OUTILS DE LA QUALITÉ

- La roue de Deming et le principe de l'amélioration continue
- La cartographie des processus et l'analyse de la création de valeur
- La spirale de Juran et le pilotage des processus; le système documentaire et sa gestion
- Les audits internes et externes; les outils qualité du Marketing
- La notion de démerite; la statistique descriptive

ANIMER LES CONTRIBUTEURS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ VERS LA QUALITÉ TOTALE

- Les outils de conception, sureté de fonctionnement (analyse qualitative)
- Les outils de maîtrise de la fabrication: analyse quantitative
- Les outils d'améliorations

Un questionnaire sera transmis aux participants pour identifier les process qualité en cours dans leur entreprise et adapter les cas pratiques

La méthode 5S: principes et application

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. GQ02

Programme

PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE 5S

OBSERVATIONS 5S SUR LE TERRAIN (Détection des anomalies sur les zones choisies)

- Photographies des anomalies
- Identification et marquage des anomalies observées

FAIRE LE POINT SUR LES RÈGLES DÉJÀ EXISTANTES

- Nettoyage/ entretien des locaux/ rangement /matériels; classement des documents

ANALYSE DES OBSERVATIONS ET CHOIX DES ACTIONS À MENER

OPÉRATION DÉBARRAS / RANGEMENT / NETTOYAGE SUR LE TERRAIN

- Débarras: on trie et on jette tout ce qui est inutile (prévoir poubelles ou benne)
- Nettoyage des locaux si besoin
- Rangement des documents, des outillages et des stocks intermédiaires
- Management visuel, identification de zones si nécessaire

POINT SUR LE PLAN D'ACTIONS

RETOUR SUR LE TERRAIN FINALISER LES 3 PREMIÈRES OPÉRATIONS

- Finaliser les nettoyages et rangements, codes couleur, Marquage terrain

PRISE DE PHOTOS, ÉVALUATION DES PROGRÈS

OBSERVATION DU POSTE DE TRAVAIL (En fonctionnement: optimiser flux & déplacements)

- Inventaire des besoins

MANAGEMENT VISUEL

- Codes couleur / informations

MAINTIEN À NIVEAU: ÉLABORATION DES RÈGLES

- Partage de rôles entre les opérateurs et la cellule entretien
- Identification des 3 principales règles; Audit 5S et optimisation

POINT SUR LA SUITE DU PLAN D'ACTIONS

- Identification des freins, conditions de la réussite; levée des freins par le management

RÉFLEXION SUR LA GÉNÉRALISATION DANS LES UNITÉS

PRÉSENTATION DE L'ACTION À LA DIRECTION

Objectifs

- Comprendre les principes du Lean Management, ses déclinaisons, ses outils, les principes et méthodes de mise en œuvre
- Être en capacité de choisir comment initier cette démarche

A qui s'adresse ce stage ?

- Responsable Qualité et/ou Managers des unités

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Comprendre les enjeux et techniques du lean management

COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Savoir ajuster et mettre en œuvre cette démarche dans son organisation

Introduction au « Lean management »

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. GQ03

Programme

DÉFINITION: UN SYSTÈME D'ORGANISATION DU TRAVAIL

PRINCIPES: ÉLIMINATION DES PIÈGES DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

- Ce qui est sans valeur: gaspillages, pannes, pertes de temps
- Ce qui surcharge le travail (processus non adaptés): personnel, installations, stocks
- Ce qui génère de l'irrégularité: machines , opérateurs, fournisseurs,..

OBJET: RÉDUIRE CE QUI EST SANS VALEUR

- Les modes opératoires inadaptés
- La surproduction et les stocks
- Les attentes et les rebuts ou corrections
- Les excès/ruptures de flux

MÉTHODE:

- l'amélioration continue, et l'implication de tout le personnel concerné (PDCA)
- l'amélioration progressive, et l'organisation apprenante (Kaisen)

PORTÉE ET DÉCLINAISONS DU LEAN MANAGEMENT

- Lean manufacturing: optimisation des secteurs productifs
- Lean design: optimisation du développement des nouveaux produits
- Lean administration: optimisation des autres secteurs non productifs

QUELQUES OUTILS DE BASE:

- Le 5S: (trier, ranger, nettoyer, standardiser, respecter) pour:
- Le Management Visuel: résultats en temps réel, indicateurs spécifiques affichés
- L'Analyse de la chaîne de la valeur: flux physiques –ou flux d'informations- et temps
- La Conception Orientée Coût
- La Maitrise des Processus
- Le SMED: méthode d'analyse et de diminution des temps de changement de production,
- La maintenance productive totale (TPM): avec les opérateurs, observation et résolution des pannes

LA MISE EN ŒUVRE:

- Planification
- Adaptation et combinaison des outils

Objectifs

- Être capable d'organiser l'expédition et l'acheminement des marchandises à l'exploitation internationale, pour le compte de votre société ou de votre client

A qui s'adresse ce stage ?

- Les agents de service transit
- Les assistants logistiques
- Les collaborateurs de service administration des ventes, import-export

Prérequis

- Initiation à l'importation et l'exportation
- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Maîtrise des techniques de l'importation et de l'exportation de marchandises pour les besoins de la production ou du service commercial

L'expédition et l'approche des marchandises à l'international

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. GQ04

Formations développées à l'île de la Réunion

Programme

PRÉPARER L'EXPORTATION ET L'IMPORTATION D'UNE MARCHANDISE

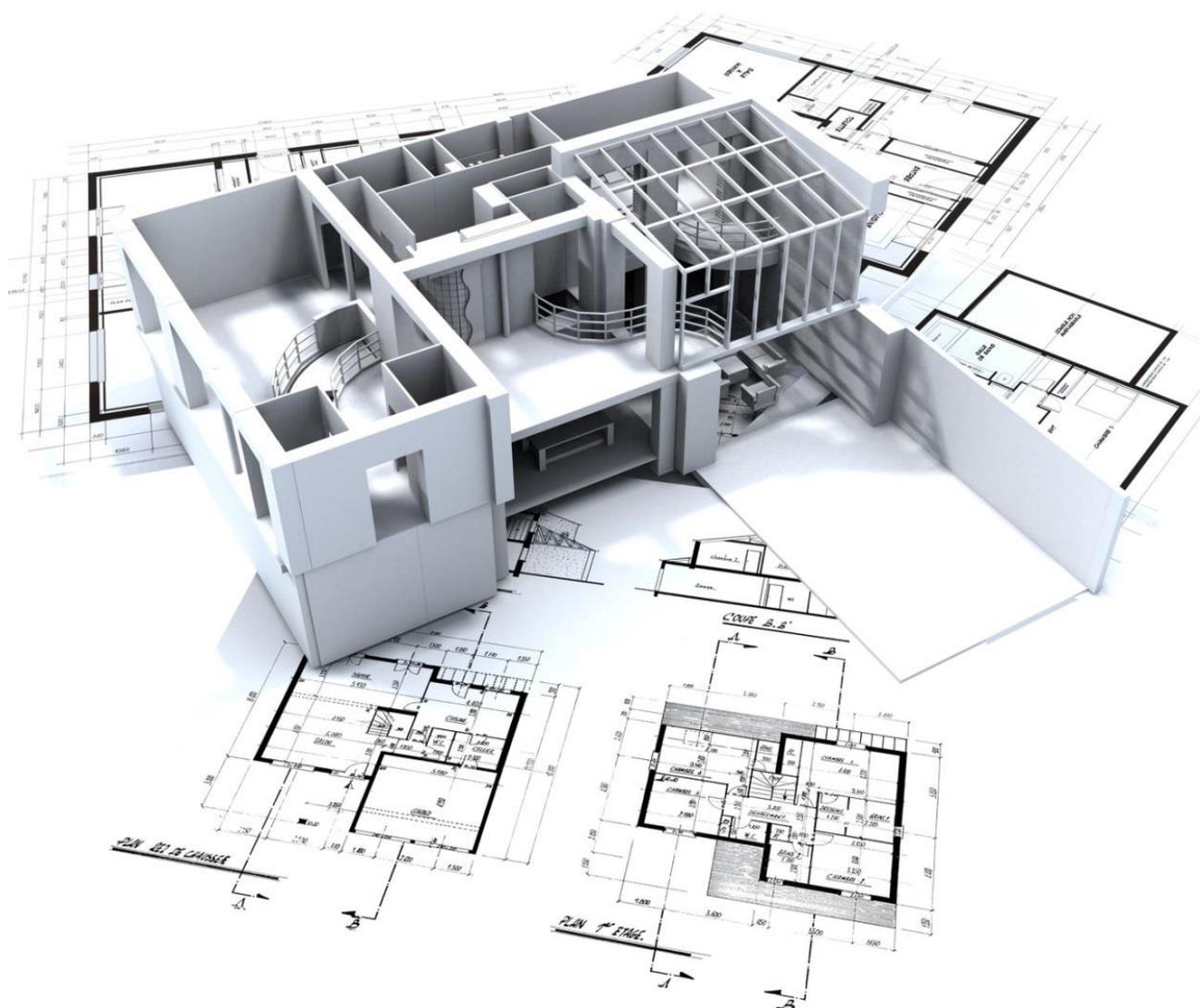
- Connaître les différents modes de transport et les acteurs de la filière
- Optimiser le choix du mode de transport: devis, durée, contraintes.
- Choisir l'incoterm adéquat avec les parties prenantes: client, service commercial, service financier.
- Planifier et coordonner l'envoi avec le fournisseur, la production, le service commercial, le client.

SUIVRE LA MARCHANDISE ET FINALISER LA TRANSACTION

- Émettre les documents nécessaires
- Créer et partager un tableau de bord de suivi
- Organiser et coordonner l'information pendant toute la durée du transport
- Contrôler le règlement et la réception de la marchandise
- Vérifier et valider la conformité des marchandises

Formations Gestion locative

(exclusivement sur l'île de la Réunion)



Objectifs

- Repositionner les agents d'état des lieux dans le contexte global économique, relationnel, technique & juridique (SRU inclus)
- Évaluer les outils et les comportements pour professionnaliser ses pratiques

A qui s'adresse ce stage ?

- Futurs Agents de secteur
- Agents de secteur

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUE

- Identifier le cadre juridique relatif à l'état des lieux
- Consolider sa pratique des différentes étapes et outils de l'état des lieux

Objectifs

- Comprendre et connaître les textes de référence
- Identifier les contraintes en matière de contrat de location et état des lieux
- Maîtriser les droits et obligations du bailleur en terme de réparations locatives et charges récupérables

A qui s'adresse ce stage ?

- Toute personne impliquée directement ou indirectement par la ventilation de réparations locatives ou des charges récupérables entre locataire et bailleur

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier le cadre juridique relatif aux charges et réparations locatives
- Consolider ses pratiques sur les contrats de location et les états des lieux

État des lieux et réparations locatives

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. GL01

Programme

RAPPEL DU CADRE JURIDIQUE

- Évolution de la place des constats des lieux dans la relation contractuelle locative notamment depuis les accords DELMONT de 1974 & la Loi Quilliot de 1982 et la loi du 6 juillet 1989 mod:

MISE EN COMMUN DES PRATIQUES AVEC LE BARÈME DE VÉTUSTÉ AINSI QUE L'ÉVENTUEL ACCORD LOCATIF RELATIF AUX PROCÉDURES D'ÉTABLISSEMENT DES RÉPARATIONS LOCATIVES & DE VÉTUSTÉ

- Réalisation d'au moins un constat des lieux par participant
- Comparaison en salle des descriptions & travail sur la formalisation en distinguant le vocabulaire descriptif du vocabulaire analytique & en excluant les jugements de valeur
- Vers une méthodologie de description de l'état du local loué & de ses composantes: localisation, nature, étendue puis qualification

RAPPEL DE LA PROCÉDURE DE DÉPART & DE RELOCATION: LE CONGÉ, L'ACCUSÉ RÉCEPTION, L'ÉVENTUELLE VISITE-CONSEIL, LES VISITES DES ATTRIBUTAIRES, LA PRISE DE RENDEZ-VOUS D'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE, LES DOCUMENTS & LE MATÉRIEL, LA RÉALISATION

- Rappel de la nature juridique de la relation locative & des réparations locatives (illustrée avec jurisprudence récente), liste des contraintes en découlant
- Si durée suffisante : réalisation d'un état des lieux de sortie avec négociations des réparations locatives déduction faite de la quote-part du bailleur sous forme de jeux de rôle

AJUSTEMENTS THÉORIQUES, MÉTHODOLOGIQUES & PRATIQUES À L'OCCASION D'UNE RÉFLEXION COMMUNE SUR L'AMÉLIORATION DES PRATIQUES

Gestion des charges & réparations locatives

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. GL02

Programme

Supports: textes législatifs et réglementaires, jurisprudence, doctrine, articles, cas pratiques

INTRODUCTION

- Chose louée et destination, usage normal locatif, clos, couvert et fluide
- Logement décent, bon état d'entretien & de réparation, bon état de fonctionnement, d'entretien normal & de menues réparations, de vétusté, de dégradation, de sinistre, d'amélioration, de réhabilitation, d'embellissement, d'aménagement, de transformation, de mise aux normes & de mise en sécurité
- Les taxes et impôts récupérables ou directement à la charge du locataire; les parties et équipements à usage privatif, l'énumération des parties et équipements à usage commun

NOUVELLES CONTRAINTES LÉGALES EN MATIÈRE DE CONTRAT DE LOCATION ET D'ÉTAT DES LIEUX

- Contenu obligatoire du contrat de location: les parties et équipements à usage privatif, l'énumération des parties et équipements à usage commun
- Les états des lieux d'entrée et de sortie

RAPPELS RELATIFS À LA THÉORIE GÉNÉRALE DES OBLIGATIONS & AU DROIT LOCATIF CONDUISANT AUX

- Charges locatives dans le rapport privé du bailleur & du locataire dans le cadre du contrat de location qui les lie (art.3 et 23 de la Loi du 6 juillet 1989 modifiée)
- Réparations locatives ou jeu de la responsabilité civile générale comme contractuelle
- obligation de faire & de ne pas faire (art.6 & 7 de L.6-7-89 et 23 L6-7-89)
- Obligation de donner le paiement des charges récupérables (art. 6a de L.6-7-89 et art. 23); Logique inhérente aux réparations locatives; en cours de contrat de location; suite à l'état des lieux d'entrée

LOGIQUE INHÉRENTE AUX CHARGES RÉCUPÉRABLES

- Charges locatives récupérables: décret & sa liste; traitement des questions d'antennes, câbles & paraboles; état actuel de la jurisprudence; contestations & pratiques usuelles
- Positions de la CNL, CGL & CSCV; Contraintes légales en matière de gestion des charges locatives récupérables; État prévisionnel des charges, régularisation annuelle

Objectifs

- Actualiser ses connaissances en matière de droits et devoirs des locataires

A qui s'adresse ce stage ?

- Conseillers immobiliers, médiateurs de quartier, agents de secteur, gardiens, gestionnaires, techniciens

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Consolider ses connaissances relatives aux droits et devoirs des locataires

Objectifs

- Acquérir les outils juridiques, administratifs et psychosociologiques pour faciliter la dédramatisation, voire la résolution de ce type de problèmes

A qui s'adresse ce stage ?

- Conseillers immobiliers, médiateurs de quartier, agents de secteur, gardiens, gestionnaires, techniciens

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier le cadre juridique des troubles de voisinage et de jouissance

COMPÉTENCES SOCIALES

- Adopter un comportement approprié aux différents types de troubles

Droits et devoirs du locataire

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. GL03

Programme

LES DROITS DES LOCATAIRES

- En matière d'accès au logement social
- En matière de droit personnel au bail
- En matière de décence, d'usage, aménagement et transformation

LES DEVOIRS DES LOCATAIRES

- Occuper le logement à titre d'habitation principale, ne pas sous-louer ni céder son bail
- En matière de paiement
- En matière d'entretien (ménager et technique) et réparation du logement
- En matière d'assurance
- En matière de jouissance paisible

EN SYNTHÈSE: LES DROITS ET DEVOIRS DU BAILLEUR SOCIAL

Traitement des troubles de voisinage & de jouissance

1 jour (7h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. GL04

Programme

INTRODUCTION

- Différence et similitude entre troubles de voisinage et troubles de jouissance ou distinction entre deux registres juridiques. Responsabilité contractuelle ou extra contractuelle, voire pénale.

DÉFINITION

- Définition judiciaire et doctrinale du trouble anormal de voisinage ou de jouissance

INVENTAIRE DES CAUSES

- Nuisances, voitures, animaux, musique, tapage, dégradation, enfants, coups et blessures, injures, dégâts, travaux, clôture, haie, arbre et plantation..

TYPOLOGIE DES TROUBLES

- Typologie des plaignants et des fauteurs de troubles
- Inventaire des registres de référence réglementaires ou contractuelles et jeu de définitions

MÉTHODOLOGIE

- Enquête, catégorisation, choix de l'intervention

Objectifs

- Maîtriser et optimiser le traitement administratif et social des impayés
- Maîtriser les techniques d'écoute, d'entretien et de relance
- Connaître le rôle des différents intervenants sociaux

A qui s'adresse ce stage ?

- Agents de secteur
- Agents d'accueil
- Agents de gestion ou gérance
- Agent social

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Professionnaliser le traitement administratif et social des impayés
- Identifier les partenaires de cette gestion des impayés

Objectifs

- Optimiser le traitement des réclamations concernant l'immeuble, les équipements et le logement
- Identifier les phases clés d'une gestion des réclamations efficaces
- Diagnostiquer et traiter les désordres les plus courants
- Maîtriser les imputations des travaux et réparations locatives
- Connaître l'appréciation des responsabilités liées aux assurances
- Appréhender le traitement du trouble de voisinage ou/et de jouissance en fonction de la catégorie dont il relève

A qui s'adresse ce stage ?

- Futurs agents de secteurs, agents de secteur

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Savoir diagnostiquer une réclamation
- Maîtriser l'imputation des travaux et réparations locatives

Gestion locative: Traitement social et administratif des impayés

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. GL05

Programme

INTRODUCTION OU LES CLÉS DE DÉCODAGE/ENCODAGE

- Eléments de droit utiles: droits fondamentaux, contrat, obligation, location, protection du consommateur, logement social, aides sociales dont aide au logement ou navigation dans les codes: civil, construction et habitation, sécurité sociale, nouvelles procédures civiles, code de la consommation...

OPTIMISER LE TRAITEMENT DES IMPAYÉS

- Mise en commun des expériences et des difficultés rencontrées
- Cadrer la mission: les différents acteurs, les limites professionnelles
- La prévention des impayés: le dossier et la connaissance du locataire, les garanties, le FSL accès ou maintien

TRAITEMENT ADMINISTRATIF

- Contentieux avec les locataires en place: relances, mise en demeure, commandement de payer, assignation en recouvrement, saisies, assignation en expulsion, maintien dans les lieux, recours DALO..
- Contentieux avec les locataires partis: commandement de payer, requête en injonction de payer, assignation en paiement, le JEX, saisies
- Précontentieux: entretiens, mise à jour des situations et réactualisations, proposition de mutation...

TRAITEMENT SOCIAL

- Mesures d'accompagnement social: acteurs et mise en place de partenariat
- Recherche de solutions pragmatiques et appropriées pour les locataires
- Surendettement et rétablissement personnel

VERS UNE TYPOLOGIE DU DÉBITEUR

Gestion locative: La gestion des réclamations

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. GL06

Programme

LE DIAGNOSTIC DES RÉCLAMATIONS TECHNIQUES

- Immeuble et équipements
- Logement et équipements

ANALYSE ET TRAITEMENT DES DÉSDORDRES COURANTS

- Rôle du bailleur en matière de sécurité et de jouissance paisible
- Les sinistres et leur couverture par les assurances
- Assurance locative

- La garantie de parfait achèvement et biennale ainsi que la Dommage-Ouvrage ou décennale

LES RÉCLAMATIONS LIÉES AUX TROUBLES DU VOISINAGE ET AUX INCIVILITÉS

- Diagnostic et cadre de référence/moyens d'action /interlocuteurs/procédures

LE RÔLE PRIMORDIAL DU RELATIONNEL AVEC LES LOCATAIRES

- Accueil, qualité et satisfaction
- Adapter son organisation de travail
- Identifier les actions clés

CAS PRATIQUES ISSUS DU DOMAINE DE L'HABITAT SOCIAL

Formations Comptabilité



Objectifs

- Comprendre les mécanismes financiers de l'entreprise
- Acquérir le vocabulaire comptable
- Comprendre la logique de construction d'un compte de résultat et d'un bilan
- Lire et s'approprier les informations comptables
- Mettre l'information comptable en corrélation avec son activité

A qui s'adresse ce stage ?

- Les cadres dirigeants
- Les responsables de centres de profits
- Toute personne souhaitant acquérir une méthode pour apprécier la situation financière d'une entreprise

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Comprendre la logique comptable
- Comprendre et articuler entre eux les différents outils comptables

Les essentiels de la comptabilité & des opérations courantes

3 jours (21h) – niveau 1: fondamentaux – GC01

Programme

INTRODUCTION: LA COMPTABILITÉ C'EST QUOI ?

- Définition
- Obligation ?
- Système d'Information

LE JEU DU « MARCHAND DE GLACE »

LES FLUX COMPTABLES

- Introduction
- Les « pôles internes »
- Ressources stockées
- Ressources non stockées
- Consommation des immobilisations
- Production ventes
- Trésorerie
- Débit & Crédit
- Soldes des comptes

SYNTHÈSE: LA CHAÎNE COMPTABLE

- Journaux
- Comptes
- Balance
- Grand-Livre

COMPTE DE RÉSULTAT ET BILAN

- Compte de Résultat
- Bilan
- L'annexe

COMPTABILISATION DES ÉCRITURES COURANTES

- Le Plan Comptable Général
- Les Produits
- Les Charges
- Les Comptes de tiers
- Les écritures courantes de la comptabilité auxiliaire clients
- Les écritures courantes de la comptabilité auxiliaire fournisseurs
- Le suivi des comptes clients et fournisseurs

Objectifs

- Acquérir des notions sur les opérations courantes liées aux achats et aux ventes.
- Approfondir les opérations courantes d'achat et de vente

A qui s'adresse ce stage ?

- Comptable
- Aide-comptable
- Secrétaire administratif

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Acquérir des notions courantes liées aux achats et aux ventes
- Réaliser les opérations courantes
- Introduction à la comptabilité de tiers

Objectifs

- Maîtriser le principe du rapprochement bancaire
- Réaliser et suivre un prévisionnel d'entreprise

A qui s'adresse ce stage ?

- Comptable
- Aide comptable
- Secrétaire administratif

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Vérifier la concordance des comptes entre le journal de banque tenu dans l'entreprise et le relevé de compte bancaire
- Réaliser et suivre un prévisionnel d'entreprise

Gestion des comptes Fournisseurs & comptes clients

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. GC02

Programme

Acquérir des notions sur les opérations courantes liées aux achats et aux ventes.

INTRODUCTION À LA COMPTABILITÉ DE TIERS

LA FACTURE, MODÈLE ET DÉFINITION

- Savoir lire une facture, les éléments importants
- Rappels des règles de facturation
- Les réductions commerciales
- Schémas des enregistrements chez Le fournisseur
- Schémas des enregistrements chez le client

ENREGISTREMENTS COMPTABLES

- Enregistrer une facture de doit
- Enregistrer une facture comportant un acompte et/ou des frais de transport
- Enregistrer une facture d'avoir
- Effectuer le suivi des comptes clients et fournisseurs

LA COMPTABILITÉ DES TIERS: LE SUIVI DES COMPTES CLIENTS ET FOURNISSEURS

- Le lettrage des comptes
- La balance générale et la balance âgée

EXERCICES COMMENTÉS

Rapprochement bancaire & prévisionnel de trésorerie

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. GC03

Programme

PRINCIPE DU RAPPROCHEMENT BANCAIRE

- Démarche en plusieurs étapes
- Établir l'état de rapprochement
- Les écritures de régularisation

LE PRÉVISIONNEL DE TRÉSORERIE

- réalisation du prévisionnel de trésorerie
- les circuits d'informations dans l'entreprise
- du prévisionnel à la gestion quotidienne en dates de valeur (dates d'effet pour la banque)
- analyse des écarts et corrections

EXERCICES COMMENTÉS

Objectifs

- Être capable d'organiser l'ensemble du processus d'arrêté des comptes (mensuels, trimestriels, semestriels ou annuels)
- Acquérir une méthodologie de contrôle des comptes
- Acquérir les techniques comptables d'arrêté et de révision des comptes, écritures d'inventaire, bilan et compte de résultat

A qui s'adresse ce stage ?

- Comptable
- Aide comptable
- Secrétaire administratif

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Vérifier la concordance des comptes entre le journal de banque tenu dans l'entreprise et le relevé de compte bancaire
- Réaliser et suivre un prévisionnel d'entreprise

Objectifs

- Comprendre les principaux mécanismes de la TVA et connaître les obligations formelles (factures)
- Savoir établir et contrôler les déclarations de l'entreprise (CA3)
- Comptabiliser les écritures de TVA

A qui s'adresse ce stage ?

- Comptables
- Aides-comptables
- Secrétaires administratifs

Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

Compétences visées

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Comprendre les mécanismes de la TVA
- Savoir comptabiliser les écritures de TVA et établir la CA3

Les arrêtés de comptes et la clôture annuelle

3 jours (21h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. GC04

Programme

BILAN - COMPTE DE RESULTAT

- La notion de patrimoine et les caractéristiques de ses composants
- La présentation d'un bilan
- Suivi et analyse des opérations affectant le patrimoine
- La notion de compte de résultat
- Résumé des opérations source de résultat
- Le compte, instrument de suivi des éléments du patrimoine et du résultat

Objectif: savoir élaborer un bilan et un compte de résultat

- Constitution et signification des capitaux propres
- La valorisation du patrimoine et les amortissements
- Les provisions pour dépréciation et l'enregistrement des achats et des ventes
- La variation de stock de marchandises

Conclusion: créer une entreprise, enregistrer les opérations de l'exercice, établir le bilan et le compte de résultat

L'ELABORATION DES OPERATIONS DE FIN D'EXERCICE

- Calculer et enregistrer les amortissements
- Évaluer les provisions
- Calculer et enregistrer les dépréciations et les provisions
- Procéder à la régularisation et l'ajustement des comptes de stocks
- Procéder aux régularisations et enregistrement des charges et des produits
- Enregistrer les provisions pour risques et charges
- Enregistrer les charges et les produits constatés d'avance
- Exercices guidés

La tva: techniques et pratiques

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. GC05

Programme

LE FONCTIONNEMENT DE LA TVA

- Comprendre le mécanisme de la TVA (comptable et fiscal)
- Fixation des taux de TVA
- Méthodes de calcul (hors TVA, TTC)
- Analyse des différents régimes fiscaux pour faire son choix
- Les particularités à la réunion

LA TVA EN PRATIQUE

- Savoir remplir sa déclaration
- Calcul de la TVA à décaisser
- Enregistrement comptable de la TVA
- La TVA: régimes et paiements



Erys

Paris

Tel: 01 56 62 20 10
sandrine.gavory@erys.fr
8 rue de Chateaubriand, 75 008 Paris
www.erys.fr
Contact: Sandrine GAVORY

Lyon

Tel: 01 56 62 20 10
Sandrine.gavory@erys.fr
Cité internationale, immeuble le City One
94 quai Charles de Gaule, 69 006 Lyon
www.erys.fr
Contact: Sandrine GAVORY

Marseille

Tel: 01 56 62 20 10
Sandrine.gavory@erys.fr
1 place Félix Baret, 13 006 Marseille
www.erys.fr
Contact: Sandrine GAVORY

& formations à

- Lille
- Montbéliard
- Orléans
- Dijon
- Grenoble
- Aix en Provence

Mo2 Lyon

Tel: 06 58 37 59 49
Richard.requena@mo2.fr
46 rue Victor Hugo, 69 200 Vénissieux
www.lyon.mo2.fr
Contact: Richard REQUENA

HSF Espace Formation

Tahiti – Polynésie française

Tel: 87 78 10 16 – 87 76 96 50 – 87 77 84 05
hsf-espaceformation@mail.pf
BP 380 712 Tamanu, 98 718 Punaauia
Tahiti – Polynésie française
www.hsf-espaceformation.com
Contact: Karine VILLA & Dany PANERO

Cadriformat

La Réunion

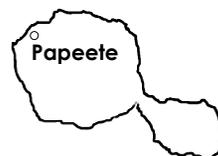
Tel: 02 62 38 37 07 – 06 92 72 74 78
werner.majewski@cadriformat.fr
38 rue Rhin et Danube, local 3, 97 460 Saint Paul
Ile de la Réunion
www.cadriformat.fr
Contact: Werner MAJEWSKI & Yann GUILLAUME



La Réunion



Polynésie française



Réseau Mo² en métropole et dans 2 régions ultramarines (Réunion & Polynésie française)

5 centres partenaires

4 implantations

11 villes de déploiement

www.mo2.fr

Distributeur officiel de

paofformation
Pédagogie d'Appropriation Active @asbgroup.fr