



# CATALOGUE DE FORMATION 2026

STRATÉGIE ET MANAGEMENT

MARKETING ET COMMERCIAL

COMMUNICATION

TRANSFORMATION DIGITALE

MAÎTRISE DES COÛTS, GESTION, FINANCES & COMPTABILITÉ

SANTÉ, SÉCURITÉ ET MAÎTRISE DES RISQUES

RESSOURCES HUMAINES ET DROIT SOCIAL

AUTRES

# QUI SOMMES-NOUS ?

## UNE CONVICTION SIMPLE

Le développement des compétences est aujourd'hui un levier essentiel de performance pour les entreprises.

Pourtant, le monde de la formation professionnelle reste complexe :

- identifier les bonnes formations,
- accompagner efficacement les équipes,
- financer les dispositifs,
- structurer un organisme de formation,
- ou encore piloter les démarches administratives.

## UNE APPROCHE CONCRÈTE ET OPÉRATIONNELLE

Filiale du Groupe Novances, groupe de conseil, d'expertise comptable et d'audit composé de 40 associés, Novances Form'Actions accompagne :

- les entreprises dans le développement des compétences de leurs collaborateurs,
- les organismes de formation et formateurs dans la création et la gestion de leur activité.

## UN ACCOMPAGNEMENT PENSÉ POUR VOUS SIMPLIFIER LA FORMATION

Nous vous accompagnons à chaque étape afin de :

- structurer votre projet,
- mettre en place des formations adaptées à vos enjeux,
- optimiser vos financements,
- et faciliter l'ensemble de vos démarches.

# NOTRE APPROCHE

## UNE FORMATION PENSÉE POUR L'ACTION

Plus qu'un organisme de formation, notre métier est de vous accompagner en nous impliquant de manière très opérationnelle dans les différentes étapes du développement de votre entreprise.

## UNE TRANSFORMATION DU SAVOIR EN COMPÉTENCES

Contrairement à une formation catalogue, notre accompagnement permettra à votre collaborateur de transformer le savoir acquis en compétences dans votre entreprise..

## UN ACCOMPAGNEMENT STRUCTURÉ

C'est pourquoi, nous avons mis en place :

- une méthodologie,
- des formations,
- et un programme d'accompagnement opérationnel dans votre entreprise visant à donner à vos collaborateurs les clés de la réussite de vos projets.

## UNE EXPERTISE ANCRÉE DANS LE TERRAIN

Nous sommes tout d'abord des femmes et des hommes de terrain.

Notre force n'est pas seulement de maîtriser les fondamentaux du management et de la gestion d'entreprise mais de savoir mettre en mouvement dirigeants, managers et collaborateurs autour d'un cap et d'un projet partagé tournés exclusivement vers le succès de votre Entreprise.

# SOMMAIRE

## Stratégie et Management

|  |    |
|--|----|
| Manager et piloter efficacement votre équipe .....   | 6  |
| Exceller dans le management dans le secteur du tourisme (5 jours).....                               | 8  |
| Exceller dans le management dans le secteur du tourisme (10 jours).....                              | 11 |
| Renforcer sa posture de dirigeant en affirmant son leadership dans un contexte de développement..... | 15 |

## Marketing et Commercial

|   |    |
|---|----|
| Assurer le suivi administratif et financier de vos marchés publics.....                     | 21 |
| Comment optimiser sa réponse aux marchés publics.....                                       | 24 |
| Les fondamentaux pour gagner des marchés publics.....                                       | 27 |
| Développer son activité avec les marchés publics.....                                       | 29 |
| Exceller dans le commerce et la relation client dans le secteur du tourisme (6 jours).....  | 31 |
| Exceller dans le commerce et la relation client dans le secteur du tourisme (13 jours)..... | 34 |
| Réussir sa réponse à appel d'offres : fondamentaux.....                                     | 38 |
| Gestion de projet client.....   | 40 |
| Rédiger des mémoires techniques percutants.....   | 42 |
| Définir et piloter sa stratégie et son plan d'actions commerciales.....                     | 44 |
| Le commerce centré sur le client.....   | 47 |
| Réussir dans la vente et la gestion courante d'un point de vente.....                       | 49 |

## Communication

|  |    |
|--|----|
| Sensibilisation à la communication de crise.....                                     | 53 |
| Comprendre et s'entraîner à la communication de crise (1 journée).....               | 55 |
| Comprendre et s'entraîner à la communication de crise (2 jours).....                 | 57 |
| Prendre la parole en public en renforçant sa posture de communicant.e (7 jours)..... | 59 |
| Prendre la parole en public en renforçant sa posture de communicant.e (5 jours)..... | 62 |
| Prendre la parole en public.....   | 65 |

## Transformation Digitale

|  |    |
|--|----|
| Initiation aux pratiques l'IA générative dans mon quotidien professionnel..... | 68 |
| Maîtriser le SEO pour un meilleur positionnement sur Google.....               | 70 |

## Maîtrise des Coûts, Gestion, Finances & Comptabilité

|  |     |
|--|-----|
| Comprendre et maîtriser les fondamentaux de la comptabilité.....                                   | 76  |
| Comprendre et maîtriser les fondamentaux de la déclaration de TVA.....                             | 78  |
| Formation équilibre : délais de paiement et impayés : sensibilisation, prévention et relances..... | 80  |
| De la saisie à l'analyse du bilan et du compte de résultat.....                                    | 83  |
| Délais de paiement et impayés : relances.....  | 85  |
| Optimisation fiscale des revenus locatifs.....   | 87  |
| Savoir utiliser EBP CRM Pro OL Niveau 1&2.....   | 90  |
| Savoir utiliser EBP Finance.....   | 93  |
| Savoir utiliser EBP gestion commerciale Open Line OLT v20.....                                     | 96  |
| Savoir utiliser Quadra Entreprise on demand et réaliser sa migration.....                          | 100 |

## Santé, sécurité et maîtrise des risques

|   |     |
|---|-----|
| EPI - Equipier de première intervention.....  | 103 |
| MAC SST : maintien et actualisation des compétences SST.....                                  | 105 |
| SST - Sauveteur Secouriste du Travail.....  | 107 |
| Connaître les gestes de secours.....  | 109 |
| Prévenir les risques et rédiger son DUERP (2 jours).....                                      | 111 |
| Prévenir les risques et rédiger son DUERP (4 jours).....                                      | 113 |
| Prévenir les risques, maintenir à jour son DUERP et manager son plan d'actions (2 jours)..... | 115 |
| Prévenir les risques, maintenir à jour son DUERP et manager son plan d'actions (4 jours)..... | 117 |
| Sécurité et prévention en entreprise.....   | 119 |
| Utilisation extincteur.....   | 121 |

## Ressources Humaines et Droit Social

|   |     |
|---|-----|
| Développer sa posture pour mener à bien ses entretiens RH (recrutement, professionnels, annuels).....   | 124 |
| CSE - Comité social et économique.....  | 127 |
| Enquête harcèlement : actualités juridiques.....  | 130 |
| Le lien de subordination .....  | 132 |
| Les évolutions légales et réglementaires et jurisprudence en droit du travail du 1er semestre 2025..... | 136 |
| Les fondamentaux de la paie et piloter efficacement votre masse salariale.....                          | 138 |

## Autres

|   |     |
|---|-----|
| Maîtriser l'utilisation, la maintenance et le dépannage du système APL Print & Apply Koenig & Bauer Coding..... | 141 |
| Maîtriser l'utilisation de l'imprimante Jet d'encre Alphajet 5 HS-M niveau Opérateur et Entretien.....          | 143 |
| Maîtriser l'utilisation de l'imprimante Koenig & Bauer Coding AJ5X niveau Opérateur et Maintenance.....         | 145 |
| Maîtriser l'utilisation de la Koenig & Bauer Coding Modèle EPTI, niveau maintenance.....                        | 147 |
| Membrane Armée.....   | 149 |
| Les fondamentaux de l'habillement au masculin.....  | 151 |

NOS FORMATIONS

# STRATÉGIE & MANAGEMENT

De la vision stratégique au management opérationnel, développez les compétences essentielles pour faire grandir votre organisation.

Manager et piloter efficacement votre équipe

Exceller dans le management dans le secteur du tourisme

Renforcer sa posture de dirigeant en affirmant son leadership dans un contexte de développement

# MANAGER ET PILOTER EFFICACEMENT VOTRE ÉQUIPE

DURÉE  
7 jours (49h)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Animer et piloter une équipe
- Maîtriser les clés du management réussi de votre équipe
- Communiquer efficacement auprès de son équipe

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Dirigeant
- Managers ayant une première expérience du management ou s'y préparant
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours & diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur sur des exemples concrets
- Tests

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Manager et piloter efficacement son équipe

### JOUR 1

- Les fondamentaux de la stratégie d'entreprise
- Comprendre et intégrer la vision de l'entreprise
- Donner du sens à la mission de son équipe
- Intégrer les valeurs de l'entreprise

### JOUR 2

- Adapter son style de management en fonction du profil des collaborateurs
- Les responsabilités clés du manager
- Concilier engagement et coopération

### JOUR 3

- La délégation et responsabiliser ses collaborateurs
- Savoir gérer les erreurs et les fautes
- La motivation

### JOUR 4

- Recruter et Intégrer un nouveau collaborateur
- Savoir gérer ses entretiens individuels et entretiens professionnels

### JOUR 5

- Organiser le reporting
- Organiser et gérer le temps

### JOUR 6

- Management et leadership
- L'écoute active
- L'empathie
- L'assertivité

### JOUR 7

- Savoir conduire le changement
- Gérer les crises et les conflits
- Evaluation à chaud

## STRATÉGIE & MANAGEMENT

# EXCELLER DANS LE MANAGEMENT DANS LE SECTEUR DU TOURISME

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Clarifier son rôle et affirmer sa posture managériale
- Développer un management basé sur la confiance, la délégation et la responsabilisation
- Acquérir des techniques de communication efficaces et adaptées
- Gérer les situations difficiles (conflits, résistances, surcharge)
- Motiver et mobiliser une équipe autour d'objectifs communs

### PUBLIC & PRÉREQUIS

- Encadrants dans le secteur du tourisme
- Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice de mise en situation

### SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le management dans le secteur du tourisme

## JOUR 1

### Les fondamentaux du management

- Clarifier son rôle et affirmer sa posture managériale.
- Développer un management basé sur la confiance, la délégation et la responsabilisation.
- Acquérir des techniques de communication efficaces et adaptées.
- Gérer les situations difficiles (conflits, résistances, surcharge).
- Savoir motiver et mobiliser une équipe autour d'objectifs communs.

## JOUR 2

### Asseoir sa posture managériale et son leadership

- Développer une autorité légitime et reconnue.
- Crédibilité, authenticité et alignement personnel.
- Comprendre les notions de leadership et de membership.
- Fixer des objectifs clairs et engageants pour son équipe.

## JOUR 3

### Déléguer et responsabiliser efficacement

- Les enjeux et avantages de la délégation pour l'équipe et l'entreprise.
- Définir un cadre de délégation (objectifs, échéances, autonomie).
- Adapter sa communication et sa posture lors d'un entretien de délégation.
- Exercices pratiques : jeux de rôle et cas concrets.

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le management dans le secteur du tourisme

## JOUR 4

### **Communication managériale et gestion des situations difficiles**

- Développer l'écoute active et la congruence dans sa communication.
- Identifier ses déclencheurs émotionnels et gérer son agilité émotionnelle.
- Bases de la Communication Non Violente (CNV).
- Recadrer sans démotiver, dire non avec assertivité.
- Étude de cas : gestion d'un conflit ou d'une résistance au changement.

## JOUR 5

### **Motiver, fédérer et pérenniser la performance**

- Identifier les leviers de motivation individuels et collectifs.
- Créer une dynamique d'équipe autour d'objectifs communs.
- Développer la reconnaissance et le feedback constructif.
- Mettre en place des rituels managériaux (briefing, debriefing, bilans hebdos).
- Atelier pratique : conception d'un plan d'action "motivation et cohésion"

### **Exercices de mise en situation**

### **Evaluation à chaud**

# EXCELLER DANS LE MANAGEMENT DANS LE SECTEUR DU TOURISME

DURÉE  
10 jours (70h)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Affirmer une posture managériale claire et adaptée à son environnement professionnel.
- Mettre en œuvre un management responsabilisant fondé sur la confiance et la délégation
- Maîtriser une communication managériale efficace, assertive et constructive
- Prévenir et gérer les situations managériales complexes (conflits, résistances, surcharge)
- Mobiliser durablement une équipe autour d'objectifs communs et de rituels managériaux
- Piloter la performance collective et accompagner les évolutions de l'équipe
- Adapter son management aux spécificités du secteur du tourisme (équipes saisonnières, diversité culturelle, qualité de service)

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Encadrants dans le secteur du tourisme
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice de mise en situation

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le management dans le secteur du tourisme

## JOUR 1

### Les fondamentaux du management

- Clarifier son rôle et affirmer sa posture managériale.
- Développer un management basé sur la confiance, la délégation et la responsabilisation.
- Acquérir des techniques de communication efficaces et adaptées.
- Gérer les situations difficiles (conflits, résistances, surcharge).
- Comprendre les besoins individuels et collectifs de l'équipe.
- Savoir motiver et mobiliser une équipe autour d'objectifs communs.

## JOUR 2

### Asseoir sa posture managériale et son leadership

- Développer une autorité légitime et reconnue
- Crédibilité, authenticité et alignement personnel
- Comprendre les notions de leadership & la dynamique d'équipe : inspirer, fédérer et renforcer le sentiment d'appartenance
- Fixer des objectifs clairs et engageants pour son équipe

## JOUR 3

### Déléguer et responsabiliser efficacement

- Les enjeux et avantages de la délégation pour l'équipe et l'entreprise
- Définir un cadre de délégation (objectifs, échéances, autonomie)
- Adapter sa communication et sa posture lors d'un entretien de délégation
- Exercices pratiques : jeux de rôle et cas concrets
- Suivre, accompagner, contrôler

## JOUR 4

### Communication managériale et gestion des situations difficiles

- Développer l'écoute active et la congruence dans sa communication
- Identifier ses déclencheurs émotionnels et gérer son agilité émotionnelle
- Bases de la Communication Non Violente (CNV)
- Recadrer sans démotiver, dire non avec assertivité
- Étude de cas : gestion d'un conflit ou d'une résistance au changement

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le management dans le secteur du tourisme

## JOUR 5

### **Motiver, fédérer et pérenniser la performance**

- Identifier les leviers de motivation individuels et collectifs
- Créer une dynamique d'équipe autour d'objectifs communs
- Développer la reconnaissance et le feedback constructif
- Mettre en place des rituels managériaux (briefing, debriefing, bilans hebdos)

## JOUR 6

### **Adapter son management aux spécificités du tourisme**

- Manager des équipes multiculturelles et saisonnières
- Adapter son style de communication à des profils variés
- Gérer les pics d'activité et les contraintes saisonnières
- Intégrer la qualité de service et la satisfaction client dans son management
- Cas pratique : "manager une équipe pendant la haute saison"

## JOUR 7

### **Gérer le stress, les émotions et la charge de travail**

- Identifier les sources de stress pour soi et pour l'équipe
- Techniques de gestion du stress et de récupération
- Maintenir la cohésion d'équipe dans les périodes de tension
- Prévenir l'épuisement professionnel et les conflits interpersonnels
- Atelier : créer un plan de prévention du stress collectif

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le management dans le secteur du tourisme

## JOUR 8

### **Conduire le changement et accompagner les transitions**

- Comprendre les mécanismes de résistance au changement
- Communiquer efficacement en période de transformation
- Accompagner ses collaborateurs dans les ajustements organisationnels
- Savoir mobiliser autour d'un nouveau projet ou d'une nouvelle vision
- Étude de cas : changement d'outil, de direction ou de stratégie commerciale

## JOUR 9

### **Manager par la confiance et la coopération**

- Favoriser la coopération entre services
- Développer la transversalité et la culture du feedback
- Co-développement : résolution de situations réelles amenées par les participants
- Atelier de co-construction

## JOUR 10

### **Synthèse et plan d'action personnel**

- Retour sur les apprentissages clés
- Élaboration d'un plan d'action individuel de progrès managérial
- Simulation intégrative de management (cas global du secteur touristique)
- Clôture : engagement personnel et feuille de route de mise en pratique

### **Exercices de mise en situation**

### **Evaluation à chaud**

# RENFORCER SA POSTURE DE DIRIGEANT EN AFFIRMANT SON LEADERSHIP DANS UN CONTEXTE DE DÉVELOPPEMENT

DURÉE  
10 jours (70h)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Développer les compétences en leadership en identifiant les repères clés de l'exercice du management hiérarchique
- Déléguer avec efficacité
- Adapter son style relationnel à la situation et aux personnes
- Manager efficacement le changement auprès de ses équipes

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout public
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours
- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice de mise en situation

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Renforcer sa posture de dirigeant en affirmant son leadership dans un contexte de développement

## JOUR 1

### Les fondamentaux du management

- Définir la notion de management
  - Distinguer gestion et management
  - Identifier les différents styles de management
- S'appropriier les fondamentaux du management
  - Les règles d'or de l'exercice managérial
  - Définir sa propre stratégie managériale

## JOUR 2

### Les fondamentaux du management (suite)

- Savoir se positionner efficacement et renforcer sa posture managériale
  - Développer une autorité reconnue
  - Être légitime
  - Être crédible et authentique
- Développer son leadership et son membership
  - Qu'est-ce qu'un leadership efficace ?
  - Quel leader suis-je ? Diagnostic individuel
  - Fixer efficacement les objectifs de son équipe

## JOUR 3

### Les fondamentaux du management (suite)

- Mener efficacement les entretiens RH et adapter sa posture au contexte
  - Mener les entretiens managériaux individuels avec aisance
  - Mener les entretiens annuels et professionnels
  - L'entretien de recrutement - fondamentaux

***Application pratique pour votre entreprise - Exercices de mises en situation***

# CONTENU ET PROGRAMME

Renforcer sa posture de dirigeant en affirmant son leadership dans un contexte de développement

## JOUR 4

### Déléguer et Responsabiliser

- Cerner les enjeux de la délégation
  - Comprendre les avantages pour le collaborateur, le management et l'entreprise
  - Aborder la délégation comme un outil de développement
  - Prendre conscience de son approche personnelle dans la délégation
  - Identifier les règles de base de la délégation et les principaux écueils à éviter

#### ***Application pratique pour votre entreprise - Exercices de mises en situation***

- Responsabiliser par la délégation
  - Délimiter le cadre de la délégation : résultats attendus
  - Identifier les besoins de développement
  - Négocier et fixer des objectifs individuels et collectifs : objectif, destinataire, échéance.
  - Connaître les étapes du processus de délégation
  - Tenir compte du niveau d'autonomie et de compétence

#### ***Application pratique pour votre entreprise - Exercices de mises en situation***

## JOUR 5

### Déléguer et Responsabiliser (suite)

- Conduire un entretien de délégation
  - Définir les étapes clés de l'entretien de délégation
  - Préparer son entretien : lieu, moment, messages
  - Choisir une communication adaptée : clarté, posture, choix des mots.
  - Motiver son collaborateur à l'action

#### ***Application pratique pour votre entreprise - Exercices de mises en situation***

- Piloter la délégation
  - Identifier les indicateurs de suivi
  - Mise en place de tableaux de bord individuels et collectifs
  - Formaliser des points d'avancement

#### ***Application pratique pour votre entreprise - Exercices de mises en situation***

# CONTENU ET PROGRAMME

Renforcer sa posture de dirigeant en affirmant son leadership dans un contexte de développement

## JOUR 6

### **Maitriser sa communication managériale**

- Développer son agilité émotionnelle
  - Identifier ses propres déclencheurs émotionnels
  - Identifier les leviers de motivations émotionnels individuels de ses collaborateurs
  - Gagner en agilité émotionnelle dans la relation avec ses équipes
  - Empathie vs Sympathie
- Fondements de la communication managériale
  - Congruence
  - Métacommunication
  - Écoute active

## JOUR 7

### **Maitriser sa communication managériale (suite)**

- Développer son assertivité
  - S'affirmer sans s'imposer
  - Dire non sans démotiver
  - Recadrer avec efficacité

## JOUR 8

### **Maitriser sa communication managériale (suite)**

- Développer son charisme
  - Maitriser la communication non verbale
  - Convaincre et influencer éthiquement
  - Ethos, Logos, Pathos

***Application pratique pour votre entreprise - Exercices de mises en situation***

# CONTENU ET PROGRAMME

Renforcer sa posture de dirigeant en affirmant son leadership dans un contexte de développement

## JOUR 9

### Structurer ses actions dans un contexte de développement

- Donner du sens à l'action
  - Structurer sa pensée, clarifier sa vision
  - Identifier les valeurs fortes et la finalité pour l'entreprise
- Poser un cadre et structurer ses actions
  - Délimiter le cadre et le contexte systémique
  - Définir son plan d'action, les besoins, les étapes indispensables à la réussite du projet

## JOUR 10

### Structurer ses actions dans un contexte de développement (suite)

- Mobiliser l'énergie de l'équipe autour du projet de développement
  - Animer efficacement et quotidiennement
  - Donner envie et susciter l'engagement
  - S'entourer efficacement et choisir des partenaires de confiance
- Suivre l'avancement du projet
  - Piloter l'avancement auprès de son équipe
  - Suivi des indicateurs d'avancée
  - Formaliser les débriefings

**Evaluation à chaud**

NOS FORMATIONS

# MARKETING & COMMERCIAL

Boostez votre stratégie commerciale et développez durablement votre activité.

Assurer le suivi administratif et financier de vos marchés publics

Comment optimiser sa réponse aux marchés publics

Les fondamentaux pour gagner des marchés publics

Le commerce centré sur le client

Développer son activité avec les marchés publics

Exceller dans le commerce et la relation client dans le secteur du tourisme

Réussir dans la vente et la gestion courante d'un point de vente

Gestion de projet client

Rédiger des mémoires techniques percutants

Réussir sa réponse à appel d'offres : fondamentaux

Définir et piloter sa stratégie et son plan d'actions commerciales

MARKETING & COMMERCIAL

# ASSURER LE SUIVI ADMINISTRATIF ET FINANCIER DE VOS MARCHES PUBLICS

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Gérer le suivi administratif et financier en tenant compte des spécificités du marché
- Identifier les points sensibles d'exécution d'un marché
- Clôturer un marché

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Toute personne souhaitant répondre à des marchés publics.
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Support de cours
- Diapositives et exercices d'application

## MODALITÉS D'EVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

### JOUR 1

#### **Introduction**

- Tour de table et présentation des intervenants et stagiaires
- Jeu « ice breaker Marchés »
- Revue des attentes

#### **Rappel de la commande publique**

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Connaître les acteurs et les différents types de marchés de la commande publique
  - Terminologie des marchés publics

#### **Les différentes étapes administratives d'un marché public**

- Apports fondamentaux de l'exécution des marchés publics
  - Chronologie de la procédure d'exécution d'un marché public
  - Identifier les documents contractuels nécessaires à l'exécution
  - Connaître les étapes clés du déroulement du marché

#### **Pratique - Entraînement**

- *Exemples de marchés en lien avec les métiers des participants, avec positionnement étapes*
- *Quiz fin de séquence*

#### **Organiser le suivi administratif et technique du marché**

- Apports fondamentaux de l'exécution des marchés publics
  - Savoir repérer les éléments clés du CCAP, de l'acte d'engagement
  - Savoir prendre en compte les modifications contractuelles
  - Connaître les obligations en cas de sous-traitance, co-traitance

#### **Pratique - Entraînement**

- *Analyse de pièces de marché en lien avec les métiers des participants*

## JOUR 1 (suite)

### Exécuter financièrement votre marché en toute sécurité

- Apports fondamentaux de l'exécution des marchés publics
  - Comprendre les clauses financières du marché (avances, révision...)
  - La facturation électronique : quand et comment
  - Le paiement du sous-traitant /co-traitant
  - La clôture du marché (réception, décompte, garanties)

### Pratique - Entraînement

- *Cas concrets de calculs des clauses*
- *Echanges sur exemples de fin de marché*
- Les acteurs des marchés de travaux et leurs liens contractuels
- Les documents obligations contractuelles propres au BTP : PPSPS, DOE, DMLT ....
- Les éléments impactant le prix : Prorata, situation de travaux, DGD
- La réception des travaux et l'année de GPA

### Evaluation à chaud

MARKETING & COMMERCIAL

# COMMENT OPTIMISER SA REPONSE AUX MARCHES PUBLICS

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Identifier les différents documents administratifs et techniques du DCE
- Organiser ses dossiers de candidature et son offre pour leur dématérialisation
- Compléter les différents documents relatifs au prix

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Toute personne souhaitant répondre à des marchés publics.
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Formation alternant apports théoriques à partir de :
  - diaporamas (découvertes de la commande publique),
  - démonstrations sur sites dédiés,
  - travaux pratiques papier ou digital,
  - échanges

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

### JOUR 1

#### Introduction

- Tour de table et présentation des intervenants et stagiaires
- Jeu « ice breaker Marchés » Spécial AO
- Revue des attentes

#### Rappel de la commande publique

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Connaître les acteurs et les différents types de marchés de la commande publique
  - Chronologie de la procédure de consultation
  - Les prérequis indispensables pour participer aux appels d'offre

#### Pratique - Entraînement

- *Démonstration sur sites internet dédiés*
- *Quiz fin de séquence*

#### S'initier à la réponse aux A.O

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Identifier les documents d'un dossier de consultation DCE : CCAP, DPGF, RC ... et les pièces spécifiques au BTP : RICT, PGC, CHARTES
  - Savoir repérer les éléments clés du Règlement de Consultation
  - Identifier et lister les actions et documents attendus

#### Pratique - Entraînement

- *Analyse de différents règlements de Consultation*
- *Etablissement d'une feuille de route à partir des RC*

#### Organiser vos dossiers de réponse

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Les documents de Candidature : réglementaire, référentiels, DUME, DC1, DC2, A.E
  - Les documents de l'Offre et leurs points de vigilance : DPGF, Mémoire, A.E ...
  - Contrôle des enveloppes pour dématérialisation

### JOUR 2

#### Valoriser votre offre

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Connaître les points de vigilance du cahier des charges (irrecevabilité, capacités)
  - Connaître les bases indispensables de la valeur technique (mémoire, note méthodologique, CV...)
  - Définir les éléments de candidature valorisant votre offre

#### **Pratique - Entraînement**

- *Analyse d'un DCE en lien avec l'activité des participants*
- *Etablissement d'une stratégie de réponse*

### JOUR 3

#### Le prix

- Les différentes formes de prix
  - Prix forfaitaire
  - Prix unitaire
- Les différentes natures de prix
  - Prix ferme
  - Prix unitaire
- Le déboursé sec
  - Méthodologie de chiffrage
  - Prise en compte des frais généraux
  - Formuler un prix final de vente
  - Ventiler les coûts annexes

#### Validation des compétences

#### Tour de table et évaluation à chaud

# LES FONDAMENTAUX POUR GAGNER DES MARCHÉS PUBLICS

DURÉE

6 sessions de 4h  
(24h)

TARIF

Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Identifier les différents documents administratifs et techniques du DCE
- Organiser ses dossiers de candidature et offre pour leur dépôt dématérialisé
- Compléter les différents documents relatifs à l'offre

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout public
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Les fondamentaux pour gagner des marchés publics

## SESSION 1

### Se structurer pour répondre aux appels d'offres

- Définir mes données essentielles
- Créer son modèle d'attestation de satisfaction
- Collecter des références efficaces
- Présenter ses moyens humains et matériels

## SESSION 2

### Trouver et sélectionner les bons appels d'offres

- Définir sa stratégie de veille
- Créer son plan de veille ( ex : paramétrage d'un compte aws)
- Trier les annonces reçues
- Adopter la bonne stratégie dans le choix des appels d'offres (aide à la décision)

## SESSION 3

### Organiser les attentes des A.O : administrative et technique

- Les pièces du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE)
- Organiser sa réponse : candidature et offre
- Poser mes questions et communiquer avec l'acheteur et la maîtrise d'œuvre

## SESSION 4

### Répondre efficacement aux appels d'offres

- Comment sont analysées vos offres
- Les pièces de la réponse : focus sur le mémoire technique

## SESSION 5

### Comment déposer sa réponse à Appel d'Offres

- Préparer les enveloppes/dossiers
- S'identifier sur la plateforme de dépôt
- Déposer le pli
- Suivre son dossier

## SESSION 6

### Analyser le retour acheteur

- Vous êtes retenu : les formalités du candidat pressenti
- Vous n'êtes pas retenu : analyser les informations

### Evaluation à chaud

MARKETING & COMMERCIAL

# DEVELOPPER SON ACTIVITÉ AVEC LES MARCHÉS PUBLICS

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Evaluer les atouts, les risques et opportunités d'une consultation

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Toute personne souhaitant répondre à des marchés publics.
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Formation alternant apports théoriques à partir de :
  - diaporamas (découvertes de la commande publique),
  - démonstrations sur sites dédiés,
  - travaux pratiques papier ou digital,
  - échanges

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Développer son activité avec les marchés publics

### JOUR 1

#### **Introduction**

- Tour de table et présentation des intervenants et stagiaires
- Revue des attentes

#### **Rappel de la commande publique**

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Connaître les acteurs, les besoins, les types de marchés de la commande publique
  - Comprendre les différentes procédures et seuils de publicité
  - Vous et les MP : Les prérequis indispensables pour participer aux appels d'offre

#### **Pratique - Entraînement**

- *Démonstrations sur sites internet dédiés*
- *Quiz fin de séquence*

#### **Les différentes étapes d'une consultation de marché public**

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Chronologie de la procédure de consultation
  - Définir ses critères de recherche des dossiers de consultation
  - Savoir accéder au dossier de consultation sur les plateformes/ profils acheteur

#### **Pratique - Entraînement**

- *Etudes de cas*
- *Quiz fin de séquence*

#### **S'initier aux consultations des marchés publics**

- Apports fondamentaux de la passation des marchés publics
  - Identifier les documents d'un dossier de consultation DCE : CCAP, AE, RC, BPU, ....
  - Savoir repérer les éléments clés du Règlement de consultation
  - Connaître les bases indispensables de la valeur technique (mémoire, note méthodologique, CV)

#### **Pratique - Entraînement**

- *Analyse de règlements de consultation*
- *Quiz fin de séquence*

#### **Evaluation à chaud**

# EXCELLER DANS LE COMMERCE ET LA RELATION CLIENT DANS LE SECTEUR DU TOURISME

DURÉE  
6 jours (42h)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Mettre en œuvre un processus de vente structuré et centré sur le client dans le secteur du tourisme
- Créer une relation commerciale de qualité favorisant la confiance et l'engagement du client
- Utiliser efficacement les techniques de questionnement et de reformulation pour identifier les besoins du client
- Argumenter, traiter les objections et conclure une vente de manière professionnelle
- Adopter une posture d'écoute active et empathique adaptée à la relation client touristique
- Fidéliser les clients en développant une relation durable et personnalisée

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tous les professionnels du tourisme (conseillers voyages, agents de réservation, commerciaux, managers...).
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercices de mise en situation

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le commerce et la relation client dans le secteur du tourisme

## JOUR 1

### **Les compétences clés pour réussir et exceller dans le secteur du tourisme**

- Développer une approche commerciale orientée client
- Intégrer les fondamentaux du service client
- Gérer son stress pour rester performant
- Pratiquer l'écoute empathique

## JOUR 2

### **Les étapes clés d'une vente réussie**

- Savoir capter l'attention du client (accroche)
- Mener une phase de découverte efficace
- Construire une argumentation personnalisée
- Réussir son closing

## JOUR 3

### **Optimiser ses techniques de vente**

- La reformulation comme outil de précision et de réassurance
- L'art du questionnement
- La gestion des objections
- Adapter sa communication aux profils clients
- Bases de la CNV (communication non violente)

## JOUR 4

### **Les leviers concrets pour augmenter le taux de transformation**

#### **Les piliers de la vente émotionnelle**

- Identifier et répondre aux besoins émotionnels du client
- Personnaliser la relation client
- Affiner la posture d'écoute active et d'alignement
- Créer une expérience sur-mesure engageante par l'art du questionnement
- Avoir un discours aligné et impactant

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le commerce et la relation client dans le secteur du tourisme

## JOUR 5

### **Fidéliser et créer des relations durables avec ses clients**

- Développer une relation durable avec ses clients
- Les stratégies de fidélisation dans le tourisme
- La personnalisation de l'après-vente
- Transformer ses clients satisfaits en ambassadeurs

## JOUR 6

### **Consolidation et mise en pratique avancée**

- Exercices de mise en situation sur des cas concrets (scénarios clients complexes).
- Jeux de rôles avec feedback personnalisé (écoute active, questionnement, gestion des objections, closing).
- Analyse de cas réels apportés par les participants.
- Techniques pour transformer une situation difficile en opportunité.
- Élaboration d'un **plan d'action individuel** pour transférer les acquis en situation de travail

### **Exercices de mise en situation**

### **Evaluation à chaud**

## STRATÉGIE & MANAGEMENT

# EXCELLER DANS LE COMMERCE ET LA RELATION CLIENT DANS LE SECTEUR DU TOURISME

TARIF  
Sur convention de formation

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Maîtriser l'ensemble du processus de vente et de relation client dans le secteur du tourisme, de la prise de contact à la fidélisation.
- Analyser les attentes, motivations et comportements du client touristique afin d'adapter sa stratégie commerciale.
- Mettre en œuvre des techniques avancées de vente, de négociation et de communication persuasive éthique.
- Gérer efficacement les situations commerciales complexes et les clients difficiles en maîtrisant les dimensions émotionnelles de la relation.
- Concevoir et déployer une expérience client différenciante et mémorable, en cohérence avec l'image de l'entreprise touristique.
- Piloter, optimiser sa performance commerciale et augmenter ton taux de transformation à partir d'indicateurs, et de retours clients.
- Construire et mettre en œuvre un plan d'action commercial et relation client durable en autonomie

### PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tous les professionnels du tourisme (conseillers voyages, agents de réservation, commerciaux, managers...).
- Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercices de mise en situation

### SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le commerce et la relation client dans le secteur du tourisme

## JOUR 1

### **Les compétences clés pour réussir et exceller dans le secteur du tourisme**

- Développer une approche commerciale orientée client
- Intégrer les fondamentaux du service client
- Gérer son stress pour rester performant
- Pratiquer l'écoute empathique

## JOUR 2

### **Les étapes clés d'une vente réussie**

- Savoir capter l'attention du client (accroche)
- Mener une phase de découverte efficace
- Construire une argumentation personnalisée
- Réussir son closing

## JOUR 3

### **Optimiser ses techniques de vente**

- La reformulation comme outil de précision et de réassurance
- L'art du questionnement
- La gestion des objections
- Adapter sa communication aux profils clients
- Bases de la CNV (communication non violente)

## JOUR 4

### **Les leviers concrets pour augmenter le taux de transformation**

#### **Les piliers de la vente émotionnelle**

- Identifier et répondre aux besoins émotionnels du client
- Personnaliser la relation client
- Affiner la posture d'écoute active et d'alignement
- Créer une expérience sur-mesure engageante par l'art du questionnement
- Avoir un discours aligné et impactant

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le commerce et la relation client dans le secteur du tourisme

## JOUR 5

### Fidéliser et créer des relations durables avec ses clients

- Développer une relation durable avec ses clients
- Les stratégies de fidélisation dans le tourisme
- La personnalisation de l'après-vente
- Transformer ses clients satisfaits en ambassadeurs

## JOUR 6

### Consolidation et mise en pratique avancée

- Exercices de mise en situation sur des cas concrets (scénarios clients complexes).
- Jeux de rôles avec feedback personnalisé (écoute active, questionnement, gestion des objections, closing).
- Analyse de cas réels apportés par les participants.
- Techniques pour transformer une situation difficile en opportunité.
- Élaboration d'un **plan d'action individuel** pour transférer les acquis en situation de travail

## JOUR 7

### Psychologie du client & comportements d'achat

- Profil du client
- Facteurs émotionnels, culturels, économiques
- Décryptage des motivations explicites et implicites
- Les biais cognitifs qui influencent la décision
- Atelier : analyser différents profils clients

## JOUR 8

### Communication professionnelle & influence positive

- Travailler la clarté et l'impact de son discours commercial
- Alignement verbal / non verbal pour gagner en crédibilité
- Savoir capter l'attention et maintenir l'intérêt du client
- Adapter son discours selon le niveau d'expertise du client

## JOUR 9

### Gestion des clients difficiles

- Clients anxieux, indécis, agressifs, hyper-contrôlants
- Comprendre les émotions derrière la situation
- Techniques d'apaisement & d'écoute active profonde
- Bases de la CNV

# CONTENU ET PROGRAMME

Exceller dans le commerce et la relation client dans le secteur du tourisme

## JOUR 10

### Outils numériques, CRM & e-réputation

- Découverte des outils de CRM touristiques
- Suivi, relances, segmentation
- Gestion des avis clients et e-réputation
- Messages commerciaux efficaces par email / chat

## JOUR 11

### Stratégie commerciale & pilotage

- Construire un plan de prospection touristique
- Identifier ses KPI : taux de conversion, panier moyen, fidélisation
- Optimiser son parcours client
- Analyse d'avis clients & exploitation commerciale
- Atelier : création d'une mini-stratégie commerciale

## JOUR 12

### Expérience client premium

- Les codes du service haut de gamme
- Attention aux détails, posture, langage
- Sur-mesure, personnalisation fine
- Gérer le "wow effect"
- Atelier immersif : scénarios premium (SPA, hôtels, voyage sur mesure...)

## JOUR 13

### Séance d'intégration

- Simulation globale de vente
- Débriefing approfondi individualisé
- Coaching collectif
- Validation des compétences acquises
- Plan d'action final & suite du parcours professionnel

### Exercices de mise en situation

### Evaluation à chaud

# RÉUSSIR SA RÉPONSE À APPEL D'OFFRES : FONDAMENTAUX

DURÉE

2 jours (14h)

TARIF

Sur convention de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Comprendre le contexte d'une consultation
- Connaître les composantes d'une offre gagnante
- Produire un document convaincant : Bien défendre son offre à l'oral

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Responsables et contributeurs de réponses à appels d'offres
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
  - Mises en application animés par le formateur
- Les cas d'application sont apportés par les stagiaires

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Réussir sa réponse à appel d'offres : fondamentaux

### DEMI JOURNÉE 1

- Se réaligner sur ce que sont un RFP et une offre
- Comprendre la psychologie qui influence le processus RFP et notre offre :
  - Les biais du client et les nôtres
  - Les émotions et la rationalisation dans le processus RFP
- Définir une stratégie d'offre, fondamentaux de l'Executive Summary
- Gérer les exigences et être 100% conforme

### DEMI JOURNÉE 2

- Guider la notation en notre faveur
- Répondre efficacement à une consultation
- Structurer le document de réponse
- Utiliser les emplacements stratégiques du document

### DEMI JOURNÉE 3

- Comprendre nos biais de rédaction en offre et leur cause
- Connaître les bonnes pratiques de rédaction pour convaincre en offre
- Identifier nos mauvaises habitudes d'illustration en offre
- Connaître les bonnes pratiques d'illustration en offre

### DEMI JOURNÉE 4

- Revoir l'offre avant la remise
- Sécuriser la remise de l'offre
- Réussir son oral de défense :
  - Structurer la présentation : notions essentielles
  - Organiser les intervenants : notions essentielles
  - Gérer les objections : notions essentielles

### Quiz

### Evaluation à chaud

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Acquérir une vision globale et approfondie de l'ensemble des composantes d'un projet offre
- Piloter le projet offre
- Produire un document convaincant

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Bid Managers
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
  - Mises en application animés par le formateur
- Les cas d'application sont apportés par les stagiaires

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Gestion de projet client

### DEMI JOURNÉE 1

- Se réaligner sur ce que sont un RFP et une offre
- Comprendre la psychologie qui influence le processus RFP et notre offre :
  - Les biais du client et les nôtres
  - Les émotions et la rationalisation dans le processus RFP
- Définir une stratégie d'offre, fondamentaux de l'Executive Summary
- Gérer les exigences et être 100% conforme

### DEMI JOURNÉE 2

- Guider la notation en notre faveur
- Organiser et piloter le projet offre en interne
- Processus offre : éléments, analyse et limites.
- Comprendre le nécessaire dépassement de fonction du Bid Manager

### DEMI JOURNÉE 3

- Structurer le document de réponse
- Utiliser les emplacements stratégiques du document
- Comprendre nos biais de rédaction en offre et leur cause
- Connaître les bonnes pratiques de rédaction pour convaincre en offre

### DEMI JOURNÉE 4

- Identifier nos mauvaises habitudes d'illustration en offre
- Connaître les bonnes pratiques d'illustration en offre
- Revoir l'offre avant la remise
- Sécuriser la remise de l'offre

#### Quiz

#### Evaluation à chaud

# RÉDIGER DES MÉMOIRES TECHNIQUES PERCUTANTS

DURÉE  
2 jours (16h)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Analyser avec méthode les documents de consultation
- Cerner les attentes de l'acheteur pour proposer une solution adaptée et élaborer l'argumentaire
- Construire un plan dynamique qui réponde aux attentes de l'acheteur
- Rédiger pour capter l'attention de la 1ere à la dernière page
- Faire une analyse critique du document d'offre

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Dirigeants, équipes commerciales, équipes techniques impliquées dans les appels d'offres
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours
- Exercices, mise en situation sur un cas concret en fil rouge et questions ouvertes

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Rédiger des mémoires techniques percutants

## DEMI JOURNÉE 1

### **Lire avec méthode les documents de consultation**

- Décrypter les documents de consultation (RC, CCTP, CCAP, BPU)
- Identifier les contraintes de l'appel d'offres et du marché, les incohérences, lister les informations à collecter

## DEMI JOURNÉE 2

### **Identifier les enjeux de l'appel d'offres pour cerner les attentes de l'acheteur**

- Identifier les enjeux de l'appel d'offres selon différents angles (acheteur, utilisateurs du service, concurrence, vendeur)
- Élaborer une solution adaptée aux besoins explicites et implicites de l'acheteur

### **Élaborer l'argumentaire de vente – messages clés**

- Valoriser les points forts de la solution proposée
- Neutraliser les points faibles
- Identifier les éléments de preuve et de réassurance

## DEMI JOURNÉE 3

### **Construire un plan dynamique du document d'offre**

- Construire un plan qui répond aux attentes de l'acheteur
- Intégrer les messages clés et l'argumentaire

### **Rédiger pour capter l'attention de la 1ere à la dernière page**

- Utiliser différents niveaux de lecture
- Rédiger pour être mémorable
- Tirer parti de la charte graphique pour capter l'attention

## DEMI JOURNÉE 4

### **Rédiger pour capter l'attention de la 1ere à la dernière page (suite) Faire une analyse critique du document d'offre**

- Réaliser l'analyse du document avec les critères explicites et implicites de l'acheteur
- Identifier les axes d'amélioration

**Quiz**

**Evaluation à chaud**

# DEFINIR ET PILOTER SA STRATEGIE ET SON PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES

DURÉE  
8 jours (56h)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Formaliser votre stratégie et prioriser vos axes de développement
- Définir vos cibles et les décliner dans un plan d'actions commerciales
- Maîtriser les outils de base et personnalisés de la démarche et du pilotage de votre activité commerciale

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Personnel en charge du développement commercial
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours, diapositives et exercices d'application animés par le formateur
- Exercice Stratégie et PAC en commun

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Définir et piloter sa stratégie et son plan d'actions commerciales

## JOUR 1

- Les fondamentaux de la stratégie d'entreprise
- Comprendre et intégrer la vision de l'entreprise

## JOUR 2

- Identifier les enjeux et les risques de l'entreprise
- Identifier les axes prioritaires de développement

## JOUR 3

- Comprendre le rôle du commercial
- Responsabiliser et motiver ses commerciaux au quotidien

## JOUR 4

- Définir et choisir ses cibles stratégiques
- Savoir identifier les besoins de ses clients
- Savoir segmenter la clientèle en fonction de ses attentes

## JOUR 5

- Définir ses canaux de communication et de vente
- Construire son plan d'actions commerciales

# CONTENU ET PROGRAMME

Définir et piloter sa stratégie et son plan d'actions commerciales

## JOUR 6

### Maîtriser les étapes de la démarche commerciale :

- Cibler
- Prospecter
- Obtenir un rdv

## JOUR 7

### Maîtriser les étapes de la démarche commerciale (suite) :

- Découvrir et identifier le besoin
- Savoir rédiger une offre commerciale
- Convaincre et vaincre les objections
- Négocier et conclure

## JOUR 8

- Construire et piloter ses indicateurs de performance
- Piloter ses actions et son équipe commerciale

### Exercices et quiz

### Evaluation à chaud

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Maîtriser le process de vente centré sur le client

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Professionnels de l'habillement
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Produits
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice de mise en situation

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Le commerce centré sur le client

### JOUR 1

#### **Préparation de l'environnement et du cadre de l'accueil**

- Surface de vente
- Présentation et rangement des produits
- Éclairage et mise en valeur des produits
- Outils
- Tenue et attitudes du vendeur

#### **L'accueil**

- Le premier contact
- La règle des 4 X 20

### JOUR 2

#### **La phase de découverte**

- Identifier le client selon son degré de maturité
- Identifier les besoins du client
- Les motivations d'achat
- Les freins à l'achat
- La typologie du client selon la méthode SONCAS

#### **Conseiller**

- Synthétiser et conseiller
- Argumenter avec la méthode CAP
- Le pouvoir de la démonstration
- Argumenter avec la méthode CAP
- Traiter les objections
- La question du prix

### JOUR 3

#### **Conclure**

- Identifier les signaux d'achat
- Conclure
- Gérer un refus
- La vente complémentaire
- Prendre congé

#### **Exercices et quiz**

#### **Evaluation à chaud**

# RÉUSSIR DANS LA VENTE ET LA GESTION COURANTE D'UN POINT DE VENTE

DURÉE  
5 jours (35H)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Performer dans la relation client
- Gérer efficacement son point de vente au quotidien

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Managers et Collaborateurs de point de vente
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice de mise en situation

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Réussir dans la vente et la gestion courante d'un point de vente

## JOUR 1

### Performer dans la relation client

- Les bases de la vente
  - Les attitudes
  - Le discours client
  - La présentation personnelle

#### *Exercice d'application*

- L'accueil
  - Accueil client : vente de smartphone
  - Accueil client : va vente d'accessoires
  - Accueil client : va réparation
  - Accueil client : va reprise
  - Accueil client : Mondial Relay
  - Accueil client : non sollicitant
  - Accueil client : focus assurance

#### *Exercice d'application*

## JOUR 2

### Performer dans la relation client (suite)

- L'ambiance boutique
  - Le fond sonore
  - Senteurs
  - La tenue

#### *Exercice d'application*

- La fidélisation client
  - Bonnes pratiques
  - Travailler la notoriété (avis client)

#### *Exercice d'application*

## JOUR 3

### Performer dans la relation client (suite)

- Le merchandising, mise en avant de l'offre
  - Le packaging
  - Le pricing
- #### *Exercice d'application*
- Gestion de la relation client
    - en cas de pièces ou stocks indisponibles
    - en cas de retours

#### *Exercice d'application*

# CONTENU ET PROGRAMME

Réussir dans la vente et la gestion courante d'un point de vente

## JOUR 4

### Gérer efficacement son point de vente au quotidien

- Ouverture et fermeture
  - Check-list

*Exercice d'application*
- Maîtrise de la caisse

*Exercice d'application*

- Maîtrise du paiement en 4 fois

*Exercice d'application*

## JOUR 5

### Gérer efficacement son point de vente au quotidien (suite)

- Les inventaires

*Exercice d'application*

- Le rangement et le stockage

*Exercice d'application*

- La gestion des SAV fournisseurs

*Exercice d'application*

- La veille concurrentielle

*Exercice d'application*

- La veille concurrentielle
  - Check-list

*Exercice d'application*

**Exercice de mise en situation**

**Evaluation à chaud**

NOS FORMATIONS

# COMMUNICATION

Affirmez votre message et gagnez en impact dans toutes vos prises de parole.

Sensibilisation à la communication de crise

Prendre la parole en public

Comprendre et s'entraîner à la communication de crise

Prendre la parole en public en renforçant sa posture de communicant.e

## COMMUNICATION

# SENSIBILISATION À LA COMMUNICATION DE CRISE

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Comprendre ce qu'est une crise
- Acquérir les bons réflexes pour gérer les crises internes et externes

### PUBLIC & PRÉREQUIS

- Dirigeant
- Membres du comité de pilotage
- Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours
- Diapositives et exercices d'application animés par le formateur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice pratique avec mise en situation

### SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Sensibilisation à la communication de crise

## JOUR 1

### Introduction

- Tour de table et présentation des intervenants
- Revue des attentes

### Les fondamentaux de la gestion de crise

- Qu'est-ce qu'une crise ?
- Les différentes réalités de la crise pour l'Entreprise
- Les crises internes et externes
- Les enjeux de la communication en situation de crise
- Le rôle des médias et des réseaux sociaux
- Les bons réflexes à adopter pour gérer une crise

### Exercice pratique

### Evaluation à chaud

COMMUNICATION

# COMPRENDRE ET S'ENTRAÎNER À LA COMMUNICATION DE CRISE

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Anticiper, gérer et faire face à un événement qui fait crise grâce à des stratégies et des positionnements efficaces
- Délivrer des messages pertinents et percutants selon les publics
- Corriger les mauvais réflexes et postures inadéquates

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Dirigeant, manager
- Collaborateurs ayant à affronter et gérer des risques de crise.
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Support de cours
- Diapositives et exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice pratique avec mise en situation

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Comprendre et s'entraîner à la communication de crise

## JOUR 1

### Introduction

- Tour de table et présentation des intervenants
- Revue des attentes

### Pratiques et attentes journalistiques

- Comprendre les pratiques et les attentes journalistiques

### Apprendre la gestuelle et la posture

- Comprendre et choisir les arguments qui font mouche, les bons vecteurs, le timing, selon chaque type d'audience
- Définir le message clé, selon le type de média et selon les cibles : interne, pouvoirs publics ...
- Apprendre comment cerner rapidement son interlocuteur, ce qu'il pense, en quoi ce qu'il dit dérange et comment le réorienter

### Média training

- Mises en situation liées à l'environnement professionnel
- Préparation face caméra aux différents types d'interviews (TV, Radio, Mag, Débat ...)

### Exercice Pratique

### Evaluation à chaud

COMMUNICATION

# COMPRENDRE ET S'ENTRAÎNER À LA COMMUNICATION DE CRISE

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Anticiper, gérer et faire face à un événement qui fait crise grâce à des stratégies et des positionnements efficaces
- Délivrer des messages pertinents et percutants selon les publics
- Corriger les mauvais réflexes et postures inadéquates

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Dirigeant, manager
- Collaborateurs ayant à affronter et gérer des risques de crise.
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Support de cours
- Diapositives et exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice pratique avec mise en situation

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Comprendre et s'entraîner à la communication de crise

## JOUR 1

### Introduction

- Tour de table et présentation des intervenants
- Revue des attentes

### Pratiques et attentes journalistiques

- Comprendre les pratiques et les attentes journalistiques

### Apprendre la gestuelle et la posture

- Comprendre et choisir les arguments qui font mouche, les bons vecteurs, le timing, selon chaque type d'audience
- Définir le message clé, selon le type de média et selon les cibles : interne, pouvoirs publics ...
- Apprendre comment cerner rapidement son interlocuteur, ce qu'il pense, en quoi ce qu'il dit dérange et comment le réorienter

### Média training

- Mises en situation liées à l'environnement professionnel
- Préparation face caméra aux différents types d'interviews (TV, Radio, Mag, Débat ...)

## JOUR 2

### Média training

- Mises en situation liées à l'environnement professionnel
- Préparation face caméra aux différents types d'interviews (TV, Radio, Mag, Débat ...)

### Exercice Pratique

### Evaluation à chaud

## COMMUNICATION

# PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC EN RENFORÇANT SA POSTURE DE COMMUNIQUANT

TARIF  
Sur convention de formation

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- S'exprimer efficacement en situation professionnelle
- Communiquer avec aisance en public
- Obtenir de l'impact auprès de son auditoire
- Prendre la parole avec autorité en contexte de crise ou de changement
- Convaincre et influencer dans les instances dirigeantes (CODIR, CA, pairs)

### PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout professionnel souhaitant progresser dans sa façon de communiquer à l'oral
- Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours, diapositives et exercices d'application animés par le formateur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercices d'application

### SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Prendre la parole en public en renforçant sa posture de communicant

## JOUR 1

### Les fondamentaux d'une prise de parole impactante

- Les fondamentaux d'une prise de parole impactante
  - La confiance de l'orateur
  - Ethos Logos Pathos
- Déterminer son identité d'orateur
  - Connaître l'image que l'on donne de soi et l'impact de sa prise de parole
  - Valeurs, mission, vision
- Surmonter les freins qui alimentent la peur de parler en public
  - Les idées reçues
  - Croyances limitantes

**Application pratique – Exercices de mises en situation / entraînement à la structuration des messages impactants.**

## JOUR 2

### Structurer son intervention pour être efficace

- Savoir pourquoi on prend la parole, cibler son intervention : quel message sera reçu
- Identifier les idées clés
- Adapter le plan à l'objectif et son auditoire
- Les différentes structures possibles
- Préparer sa sortie : la conclusion
- Lancer et cadrer son lancement
- Elaborer les plans d'improvisation pour une intervention courte

**Application pratique – Exercices de mises en situation**

## JOUR 3

### Le développement et l'art de bien le dire

- Le développement
  - Les appuis à la compréhension par oral et par le visuel
  - La structure des phrases
  - Donner la place à son expérience, son savoir-faire
  - Eviter la démonstration de l'expert
  - Situer l'auditoire : que connaît-il, que cherche-t-il à savoir
- L'art de bien le dire
  - L'accroche, les silences, les intonations, la voix, la conclusion

**Application pratique – Exercices de mises en situation**

# CONTENU ET PROGRAMME

Prendre la parole en public en renforçant sa posture de communicant

## JOUR 4

### **Renforcer son aisance et rebondir face aux questions et aux objections**

- Répondre aux questions et aux objections
- S'intéresser aux personnes, à leurs réactions, à leurs questions
- Anticiper les risques, les difficultés de convaincre
- Faire face à l'improvisation : demande de développements complémentaires
- Travailler son esprit et la technique de la répartie face aux oppositions

## JOUR 5

### **Développer son charisme**

- Les secrets d'une communication non verbale puissante
- Les 3V
- Etablir une connexion émotionnelle

*Application pratique – Exercices de mises en situation*

## JOUR 6

### **Prise de parole en contexte de crise ou de changement**

- Maîtriser la communication en situation de crise ou de changement
  - Annoncer une mauvaise nouvelle à son équipe : méthode et posture
  - Maintenir sa crédibilité et son leadership dans l'adversité
- Gérer une salle hostile ou un auditoire sceptique
  - Désamorcer l'agressivité et transformer l'opposition en dialogue
- Communication en situation d'urgence ou de tension
  - Structurer un message en quelques minutes
  - Communiquer avec clarté et calme sous pression temporelle

*Application pratique – Exercices de mises en situation*

## JOUR 7

### **Influence et conviction dans les instances dirigeantes**

- Maîtriser l'art de convaincre dans les instances dirigeantes
  - Adapter son discours à un auditoire de décideurs et de pairs
  - Pitcher un projet stratégique ou défendre un budget
  - Storytelling stratégique au service du leadership
  - Ethos, Logos, Pathos appliqués au contexte dirigeant
- Gérer les pairs et les décideurs en séance
  - Défendre sa position sans perdre ses alliés
  - Techniques de conviction face à des égaux

*Application pratique – Exercices de mises en situation*

*Evaluation à chaud*

## COMMUNICATION

# PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC EN RENFORÇANT SA POSTURE DE COMMUNIQUANT

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- S'exprimer efficacement en situation professionnelle
- Communiquer avec aisance en public
- Obtenir de l'impact auprès de son auditoire

### PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout professionnel souhaitant progresser dans sa façon de communiquer à l'oral
- Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours, diapositives et exercices d'application animés par le formateur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercices d'application

### SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Prendre la parole en public en renforçant sa posture de communicant

## JOUR 1

### Les fondamentaux d'une prise de parole impactante

- Les fondamentaux d'une prise de parole impactante
  - La confiance de l'orateur
  - Ethos Logos Pathos
- Déterminer son identité d'orateur
  - Connaître l'image que l'on donne de soi et l'impact de sa prise de parole
  - Valeurs, mission, vision
- Surmonter les freins qui alimentent la peur de parler en public
  - Les idées reçues
  - Croyances limitantes

***Application pratique - Exercices de mises en situation***

## JOUR 2

### Structurer son intervention pour être efficace

- Savoir pourquoi on prend la parole, cibler son intervention : quel message sera reçu
- Identifier les idées clés
- Adapter le plan à l'objectif et son auditoire
- Les différentes structures possibles
- Préparer sa sortie : la conclusion
- Lancer et cadrer son lancement
- Elaborer les plans d'improvisation pour une intervention courte

# CONTENU ET PROGRAMME

Prendre la parole en public en renforçant sa posture de communicant

## JOUR 3

### **Le développement et l'art de bien le dire**

- Le développement
  - Les appuis à la compréhension par oral et par le visuel
  - La structure des phrases
  - Donner la place à son expérience, son savoir-faire
  - Eviter la démonstration de l'expert
  - Situer l'auditoire : que connaît-il, que cherche-t-il à savoir, quels sont les bons exemples
- L'art de bien le dire
  - L'accroche pour interpeler son auditoire
  - Rendre le propos vivant : les jeux de l'articulation, des silences, des intonations
  - Placer et moduler sa voix o Gérer son temps de parole o Savoir conclure

***Application pratique – Exercices de mises en situation***

## JOUR 4

### **Renforcer son aisance et rebondir face aux questions et aux objections**

- Répondre aux questions et aux objections
- S'intéresser aux personnes, à leurs réactions, à leurs questions
- Anticiper les risques, les difficultés de convaincre
- Faire face à l'improvisation : demande de développements complémentaires
- Travailler son esprit et la technique de la répartie face aux oppositions

## JOUR 5

### **Développer son charisme**

- Les secrets d'une communication non verbale puissante
- Les 3V
- Etablir une connexion émotionnelle

***Application pratique – Exercices de mises en situation***

***Evaluation à chaud***

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Prendre la parole en public

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout professionnel souhaitant progresser dans sa façon de communiquer à l'oral
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours, diapositives et exercices d'application animés par le formateur
- Exercices

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice de mise en situation

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Prendre la parole en public

## DEMI JOURNÉE 1

### **Tour de table et revue des attentes**

#### **Exercice de présentation, travail sur :**

- Le questionnement
- L'écoute
- Restitution
- Mise en lumière
- Debriefing et règles d'or

#### **Exercice d'observation et verbalisation :**

- Guider son auditoire
- Debriefing
- Exercices techniques d'expression orale

## DEMI JOURNÉE 2

### **Défis (exercices) d'application filmés :**

- Produire un discours d'accueil de nouveaux arrivants au sein d'un département
- Produire un argumentaire de défense
- Vulgariser un texte technique auprès des équipes
- Convaincre et persuader un public de participer à une expérience peu engageante

### **Débriefing et échanges**

### **Evaluation à chaud**

NOS FORMATIONS

# TRANSFORMATION DIGITALE

Des formations opérationnelles pour comprendre, adopter et exploiter les leviers du digital au quotidien.

Initiation aux pratiques de l'IA générative dans mon quotidien professionnel

Maîtriser le SEO pour un meilleur positionnement sur Google

## TRANSFORMATION DIGITALE

# INITIATION AUX PRATIQUES DE L'IA GÉNÉRATIVE DANS MON QUOTIDIEN PROFESSIONNEL

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Mettre en pratique l'IA générative dans votre quotidien professionnel

### PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout public
- Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de formation
- Diapositives et exercices d'application animés par le formateur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

### SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Initiation aux pratiques de l'IA générative dans mon quotidien professionnel

## JOUR 1

### **Accueil et présentation**

- Introduction et objectifs de la formation
- Tour de table des participants, de leurs attentes et de leurs pratiques

### **Introduction à l'IA générative**

- Définition, histoire et solutions technologiques des IA génératives (ChatGPT, Claude, Mistral)
- Revue des principales applications de l'IA générative : génération de texte, génération d'image, analyse de données, génération de code, etc

### **Revue des méthodes de prompting**

- Revue des meilleures méthodes pour réaliser des prompts efficaces
- Méthodes et conseils pour optimiser des prompts, aperçu des différents paramètres et leurs influences sur les réponses (température, max tokens, etc.)
- Sécurité et bonnes pratiques – Exercices pratiques

### **Exercices pratique**

### **Cas d'usage IA et création de GPTs**

- Identification des cas d'usage propres à des périmètres métiers différents (RH, marketing, tech, produit, finance, communication, etc.)
- Présentation des Assistants / skilz et de leur utilité pour réaliser des cas d'usage en IA Générative

### **Intégration des solutions d'IA et considérations techniques**

- Revue des principales étapes de l'intégration de solutions d'IA générative dans votre organisation

### **Exercices pratique**

### **Conclusion et évaluation**

- Synthèse des compétences acquises
- Évaluation de la formation par les participants
- Questions/réponses et feedback

# MAÎTRISER LE SEO POUR UN MEILLEUR POSITIONNEMENT SUR GOOGLE

DURÉE  
14 jours (98h)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Appliquer les bonnes pratiques du référencement naturel
- Optimiser techniquement un site pour le SEO
- Maîtriser la rédaction SEO et l'optimisation de contenu
- Élaborer une stratégie de backlinks pour améliorer l'autorité du site
- Analyser et suivre les performances SEO pour ajuster les actions

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Professionnels souhaitant optimiser le référencement de leur site web
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice d'application sur son site

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Maîtriser le SEO pour un meilleur positionnement sur Google

## JOUR 1

### Introduction et fondamentaux du SEO

- Définition et enjeux du SEO
- Fonctionnement des moteurs de recherche
  - Crawl
  - Indexation
  - Ranking
- Facteurs de positionnement
  - Mots-clés
  - Backlinks
  - UX
  - Core Web Vitals

## JOUR 2

### Introduction et fondamentaux du SEO (suite)

- L'impact de l'expérience utilisateur (UX) et du mobile-first sur le SEO
- Exercice Fil Rouge : Diagnostic initial du site
  - Audit des performances actuelles avec Google Search Console & SEMrush
  - Détection des principaux freins SEO

## JOUR 3

### Audit SEO et analyse de site

- Présentation des outils d'audit
  - Google Search Console
  - Google Analytics
  - Screaming Frog
  - SEMrush
- Audit technique
  - Core Web Vitals
  - Accessibilité mobile
  - Indexabilité
- Audit sémantique : pertinence des mots-clés, intention de recherche

# CONTENU ET PROGRAMME

Maîtriser le SEO pour un meilleur positionnement sur Google

## JOUR 4

### Audit SEO et analyse de site (suite)

- Audit concurrentiel : identifier les opportunités SEO
- Exercice Fil Rouge : Réalisation d'un audit SEO du site
  - Identifier les erreurs bloquantes et les axes d'amélioration

## JOUR 5

### Optimisation technique du site

- Optimisation des balises HTML
  - Title
  - Meta Description
  - Hn
- Présentation
- Exercice d'application
- Correction

## JOUR 6

### Optimisation technique du site (suite)

- Performance et UX
  - Temps de chargement
  - Core Web Vitals
- Présentation
- Exercice d'application
- Correction

## JOUR 7

### Optimisation technique du site (suite)

- Gestion de l'indexation
  - robots.txt
  - sitemap.xml
  - erreurs 404
- Exercice Fil Rouge : Optimisation technique sur le site
  - Mise en place des corrections techniques pour améliorer l'indexation

# CONTENU ET PROGRAMME

Maîtriser le SEO pour un meilleur positionnement sur Google

## JOUR 8

### Rédaction et implémentation de contenu SEO

- Recherche et analyse de mots-clés
  - SEMrush
  - Ahrefs
- Structuration d'un article SEO : optimisation sémantique et UX
- Présentation
- Exercice d'application
- Correction

## JOUR 9

### Rédaction et implémentation de contenu SEO (suite)

- Stratégie de contenu
  - contenu Evergreen
- vs
- contenu d'actualité
- Présentation
- Exercice d'application
- Correction

## JOUR 10

### Rédaction et implémentation de contenu SEO (suite)

- Exercice Fil Rouge
  - Rédaction et publication d'un article optimisé
- Présentation
- Exercice d'application
- Correction

# CONTENU ET PROGRAMME

Maîtriser le SEO pour un meilleur positionnement sur Google

## JOUR 11

### Stratégie de netlinking et backlinks

- Introduction aux backlinks et leur impact sur le SEO
- Techniques d'acquisition de liens
  - Guest blogging
  - Annuaire
  - RP digitales
- Présentation
- Exercice d'application
- Correction

## JOUR 12

### Stratégie de netlinking et backlinks

- Analyse et gestion des backlinks toxiques
- Exercice Fil Rouge
  - Mise en place d'une stratégie de netlinking
- Présentation
- Exercice d'application
- Correction

## JOUR 13

### Suivi, reporting et ajustement SEO

- Outils de suivi
  - Google Analytics
  - Google Search Console
- Analyse des performances et impact des mises à jour Google
- Présentation
- Exercice d'application
- Correction

## JOUR 14

### Suivi, reporting et ajustement SEO (suite)

- Actions correctives et optimisation continue
- Exercice Fil Rouge
  - Analyse et présentation finale
- Evaluation à chaud

## NOS FORMATIONS

# MAÎTRISE DES COÛTS, GESTION, FINANCES & COMPTABILITÉ

Des formations concrètes pour mieux piloter vos coûts, sécuriser votre gestion et renforcer vos compétences financières.

Comprendre et maîtriser les fondamentaux de la comptabilité

Comprendre et maîtriser les fondamentaux de la déclaration de TVA

Formation équilibre - Délais de paiement et impayés

Délais de paiement et impayés : relances

De la saisie à l'analyse du bilan et du compte de résultat

Savoir utiliser EBP CRM Pro OL Niveau 1&2

Optimisation fiscale des revenus locatifs

Savoir utiliser EBP gestion commerciale Open Line OLT v20

Savoir utiliser EBP Finance

Savoir utiliser Quadra Entreprise on demand et réaliser sa migration

# COMPRENDRE ET MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Maîtriser les mécanismes de la comptabilité

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Dirigeant, Collaborateur, Assistant en charge de la Comptabilité
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours, diapositives et exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Comprendre et maîtriser les fondamentaux de la comptabilité

## JOUR 1

### Comptabilité

- Comprendre le principe général de la double comptabilité
- Connaître les classes et le plan comptable
- Savoir lire le bilan, actif et passif

## JOUR 2

### Comptabilité

- Maîtriser l'enregistrement des écritures d'achat, les acomptes
- Comprendre le lettrage
- Savoir gérer un inventaire

## JOUR 3

### Comptabilité

- Comprendre les immobilisations
- Savoir réaliser un rapprochement bancaire

**Application pratique sur les documents de votre entreprise**

**Quiz**

**Evaluation à chaud**

## MAÎTRISE DES COÛTS GESTION, FINANCES & COMPTABILITÉ

# COMPRENDRE ET MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE LA DÉCLARATION DE TVA

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Maîtriser les mécanismes de la TVA

### PUBLIC & PRÉREQUIS

- Dirigeant, Comptable d'entreprise, Assistant en charge de la Comptabilité
- Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours, diapositives

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

### SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Comprendre et maîtriser les fondamentaux de la déclaration de TVA

## JOUR 1

- Les ventes imposables : Taux normal / Taux réduit
- Les acquisitions intracommunautaires de biens / de prestations – DEB introduction
- La sous-traitance dans le bâtiment : Auto-liquidation / sous-traitant non soumis à TVA
- Les acquisitions à l'import

## JOUR 2

- Livraisons intracommunautaires – DEB expédition
- Vente de prestations intracommunautaires – DES
- Exportations hors UE
- Autres opérations non imposables
- TVA déductible sur biens constituant des immobilisations

## JOUR 3

- TVA déductible sur Autres biens et services
- Crédit de TVA et demande de remboursement

## JOUR 4

- Acompte congés
- Régularisations

**Application pratique sur les documents de votre entreprise**

**Quiz**

**Evaluation à chaud**

## MAÎTRISE DES COÛTS GESTION, FINANCES & COMPTABILITÉ

# FORMATION ÉQUILIBRE : DÉLAIS DE PAIEMENT ET IMPAYÉS : SENSIBILISATION, PRÉVENTION ET RELANCES

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Comprendre les enjeux des délais de paiement et des impayés
- Prévenir le risque client
- Savoir faire une relance de facture efficace
- Maîtriser le recouvrement amiable
- Maîtriser la procédure d'injonction de payer

### PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout public
- Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

### SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Formation équilibre – Délais de paiement et impayés : sensibilisation, prévention et relances

## JOUR 1

### Première partie : sensibilisation

- QCM préalable en 5 questions
- État des lieux des délais de paiement en France
  - Présentation de l'étude de l'observatoire des délais de paiement faite par la Banque de France
  - Impacts sur les défaillances des entreprises
  - Incidence de la crise covid et de la guerre en Ukraine
- Enjeux du poste clients
  - Chiffre d'affaires compensatoire à réaliser en cas d'impayé pour compenser la perte
  - L'impact des délais de paiement sur le BFR
- Cas pratique
  - A partir des bilans d'entreprise : calcul du BFR, TN, délais de paiement, simulation de la diminution des délais
- Freins dysfonctionnements internes

### Deuxième partie : sensibilisation

- QCM préalable en 5 questions
- Les CGV
  - Les mentions obligatoires et facultatives
  - Les sanctions
- Cas pratique
  - A partir des bilans d'entreprise : calcul du BFR, TN, délais de paiement, simulation de la diminution des délais
- Les autres documents commerciaux et juridiques
  - Devis
  - Factures
  - Autres documents (bons de livraison, PV de réception...)
  - Travail sur ses propres documents : contrôle des mentions
- La connaissance de ses clients
  - Les sources d'informations
  - L'analyse de l'historique du comportement
  - La relation client et les conditions de paiement
  - Les solutions logicielles

# CONTENU ET PROGRAMME

Formation équilibre – Délais de paiement et impayés : sensibilisation, prévention et relances

## JOUR 2

### Première partie : la relance des factures

- QCM préalable en 5 questions
- Introduction : sensibilisation sur les enjeux
  - État des lieux des délais de paiements
  - Impact d'un impayé
  - Enjeux des délais
- Les clés pour une bonne relance
  - Rythme
  - Ton
  - Suivi
- Cas pratique : scénarii de relance
  - Définir un calendrier de relance
  - Faire ses modèles de courrier
  - Choisir les modes de communication adaptés
- Typologie de comportement
  - Jeu ludique sur les typologies de comportement et comment y répondre
- La relance téléphonique : ton et posture
  - Mises en situation : saynètes
  - Débriefing

### Deuxième partie : l'injonction de payer

- La procédure
  - Les étapes
  - La juridiction compétente
- Cas pratique : préparer une requête
- Mesurer l'opportunité d'engager une procédure
  - Suivant la nature du dossier
  - Les délais et le coût
  - Les obstacles à l'exécution d'une décision

## Quiz

## Evaluation à chaud

## MAÎTRISE DES COÛTS, GESTION, FINANCES & COMPTABILITÉ

# DE LA SAISIE A L'ANALYSE DU BILAN ET DU COMPTE DE RESULTAT

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Analyser son bilan
- Analyser son compte de résultat

### PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout public
- Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

### MODALITÉS D'EVALUATION

- Quiz

### SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

De la saisie à l'analyse du bilan et du compte de résultat

## JOUR 1

- Comprendre le plan comptable
- Charges
  - Comptabilisation
- Produits
  - Comptabilisation
- Comprendre les écritures de bilan

## JOUR 2

- Compréhension du compte de résultat
- Les différents soldes intermédiaires de gestion
  - La marge commerciale. La valeur ajoutée
  - L'excédent brut d'exploitation
  - Le résultat d'exploitation
  - Le résultat courant et le résultat net
- Passage du compte de résultat au bilan

**Quiz**

**Evaluation à chaud**

# DELAIS DE PAIEMENT ET IMPAYES : RELANCES

DURÉE  
1 journée (7H)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Comprendre les fondamentaux d'une procédure judiciaire
- Réaliser un recouvrement amiable

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout public
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Délais de paiement et impayés : relances

### JOUR 1

#### **Première partie : la relance de factures**

QCM préalable en 5 questions

1- État des lieux des délais de paiement en France

- Etat des lieux des délais de paiements
- Impact d'un impayé
- Enjeux des délais

2- Les clés pour une bonne relance

- Rythme
- Ton
- Suivi

3- Cas pratique : scénarios de relance

- Définir un calendrier de relance
- Faire ses modèles de courrier
- Choisir les modes de communication adaptés

4- Typologies de comportement

- Jeu ludique sur les typologies de comportement et comment y répondre

5-La relance téléphonique : ton et posture

- Mises en situation : saynètes
- Débriefing

#### **Deuxième partie : l'injonction de payer**

1- La procédure

- Les étapes
- La juridiction compétente

2- Cas pratique : préparer une requête

3- Mesurer l'opportunité d'engager une procédure

- Suivant la nature du dossier
- Les délais et le coût
- Les obstacles à l'exécution d'une décision

#### **Quiz de vérification des acquis**

#### **Synthèse et bilan**

#### **Evaluation à chaud**

# OPTIMISATION FISCALE DES REVENUS LOCATIFS

DURÉE  
5 jours (40H)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Analyser l'imposition des revenus du client
- Définir la meilleure fiscalité associée au profil du client et aux caractéristiques du bien
- Estimer la plus-value de chaque fiscalité

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Professionnels de l'immobilier (transactions et locations), courtiers, conseillers en gestion de patrimoine
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Cas pratique, fil conducteur de la formation, encadré par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Optimisation fiscale des revenus locatifs

### JOUR 1

#### **Analyse de l'imposition des revenus du client**

- Prélèvements sociaux
- Tranche Marginale d'Imposition
- Nombre de parts
- Calcul classique
- Calcul plafonnement
- Application
- Prélèvement à la source principe
- Prélèvement à la source calcul du taux

### JOUR 2

#### **Fiscalité location vide**

- Réel
- Micro foncier
- Principe de personne physique / morale
- SCI IR Micro foncier
- SCI IR réel
- Application

### JOUR 3

#### **Fiscalité location meublée**

- Obligation
- Contraintes et charges
- LMNP vs LMP
- Micro BIC
- Notion d'amortissement
- Réel
- Prélèvements sociaux et cotisations sociales
- SCI IS
- Fin de la réduction impôt OGA 2025
- Application

# CONTENU ET PROGRAMME

## Optimisation fiscale des revenus locatifs

### JOUR 4

#### Fiscalité transactionnelle

- Principe
- Frais de notaire ancien
- Frais de notaire neuf
- Plus-value des Particulier
- Plus-value des SCI IR
- Plus-value des LMNP 2025
- Plus-value des professionnel SCI IS
- Donation
- Notion de démembrement
- Application

### JOUR 5

#### Fiscalité défiscalisation

- Fin des grandes défiscalisation PINEL / CENSI BOUVARD
- Loi MALRAUX
- Déficit Foncier
- Défiscalisation LLI 2025
- Défiscalisation Louez + Facile métropole GRENOBLE 2025
- SCPI
- Application

#### Quiz

#### Evaluation à chaud

# SAVOIR UTILISER EBP CRM PRO OL NIVEAU 1&2

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Utiliser les modules CRM Pro OL

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Personnel en charge de la comptabilité ou processus de vente
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Support de cours
- Etude de cas concret

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Savoir utiliser EBP CRM Pro OL Niveau 1&2

## JOUR 1

- Tour de table
- Revue des attentes
- Création de dossiers
  - Dossier
  - CRM Paramètres société
- Vérification des paramètres du dossier
- Piste, contacts et comptes
  - Création des commerciaux
  - Création de pistes
  - Conversions en contacts et comptes
  - Les activités Les opportunités

## JOUR 2

- Devis
  - Les articles
  - Les devis
  - Synchronisation avec la gestion commerciale

## JOUR 3

- Autres synchronisations
  - Synchro Office 365
  - Synchro Outlook
- Les champs personnalisés
  - Le tableau de bord

# CONTENU ET PROGRAMME

Savoir utiliser EBP CRM Pro OL Niveau 1&2

## JOUR 4

- Révision piste, contacts et comptes
  - Commerciaux
  - Pistes
  - Conversions en contacts et comptes
  - Les activités Les opportunités

## JOUR 5

- Autres traitements
  - Le publipostage
  - Lien publipostage vers word
  - Le e-mailing
  - Export de données Import de contacts

### Quiz

### Evaluation à chaud

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Utiliser EBP Finance

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Personnel en charge de la comptabilité ou processus de vente
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Support de cours
- Etude de cas concret

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Savoir utiliser EBP Finance

### JOUR 1

#### Immobilisations

- Tour de table
- Revue des attentes
- Gestion des immobilisations
  - Révision
  - Mutation et sortie
  - Éclater
  - Plan d'amortissement
- Gestion des contrats
  - Crédit-bail/location/emprunts
- Gestion analytique
- Inventaire et gestion des véhicules
- Impressions
- Déclarations
- Transferts en comptabilité

### JOUR 2

#### États Financiers

- Création du dossier de travail
- Création de contact/OGA
- Création de dossiers/SIREN
- Création de liasse
  - Import/ saisie balance
  - Traitement des liasses
  - Création de modèles utilisateurs
- Plaquettes
  - Traitement
  - Création de modèles utilisateurs
- Déclaration de loyers
- Sauvegarde des dossiers/SIREN
- Sauvegarde du dossier de travail

# CONTENU ET PROGRAMME

Savoir utiliser EBP Finance

## JOUR 3

### Analyses et décisions

- Ergonomie du logiciel
- Création et paramétrage du dossier
- Construction budgétaire
  - Reprise de données N-1
  - Définition des budgets prévisionnels
  - Reprise du réalisé

## JOUR 4

### Analyses et décisions (suite)

- Tableau de pilotage
  - Utilisation des critères d'analyse
  - Graphiques
- Reporting
  - Création des diaporamas des résultats mensuels

### Quiz

### Evaluation à chaud

# SAVOIR UTILISER EBP GESTION COMMERCIALE OPEN LINE OLT V20

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Savoir gérer des ventes, des achats et des stocks
- Savoir interpréter et analyser les états courants
- Utiliser certaines fonctions avancées du logiciel

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Personnel en charge du processus de vente ou gestion de stocks
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Support de cours
- Etude de cas concret

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Savoir utiliser EBP gestion commerciale Open Line OLT v20

## JOUR 1

- Tour de table
- Revue des attentes
- Installation du logiciel
  - Version Monoposte/Réseau/En ligne
- Création du dossier
- Écran d'accueil, Tableau de bord, Fil d'actualités
- Actions accès rapide
- Navigation secondaire
- Univers Mes paramètres
- Mise en place du dossier de gestion commerciale
- Paramètres
  - Familles Clients Fiche Client
  - Gestion des Commerciaux
  - Familles Fournisseurs
  - Fiche Fournisseur
  - Famille d'articles
  - Articles
  - Articles liés
  - Articles de remplacement
- Tarifs et promotions
- Implémentation des bases de données
  - Version Monoposte/Réseau/En ligne
- Ergonomie de l'application, gestion des vues

# CONTENU ET PROGRAMME

Savoir utiliser EBP gestion commerciale Open Line OLT v20

## JOUR 2

- Gestion des utilisateurs
- Traitement des ventes
  - Saisie d'un document
  - Chaîne de vente, gestion de l'acompte
  - Facturation périodique
- La facture électronique et chorus pro
  - Récupération auto – télétransmission
- Traitement des achats
  - Réapprovisionnement automatique
- Documents de stocks
  - Bon d'entrée / Bon de sortie / Inventaire
- Editeur de modèles simplifiés (pour la version Open Line™)
- Suivi financier
  - Echancier
  - Saisie des règlements
  - Remises en banque
  - Sauvegardes rapides
- Tarifs et promotions
- Implémentation des bases de données
  - Version Monoposte/Réseau/En ligne
- Ergonomie de l'application, gestion des vues

# CONTENU ET PROGRAMME

Savoir utiliser EBP gestion commerciale Open Line OLT v20

## JOUR 3

- Gestion des favoris
- Open guide
- Tableau de bord
- La gestion des tarifs et promotions
- La gestion de l'éco-contribution
- La gestion de l'éco-contribution mobilier
- La gestion des frais de port
- La gestion des autres taxes
- Le service à la personne
- Import de douchette
- La livraison client depuis un document d'achat
- Les historiques
- Le planning
  - La planification des ressources humaines
  - La planification des ressources matérielles
  - Données variables de paie

## JOUR 4

- Interactions avec Microsoft® Office 365
  - Outlook et onedrive
- Les effets de commerce
- Les pointages -échéanciers
- Les relances client
- Comment gérer les règlements impayés
- Le dossier pour votre expert-comptable
- La communication entreprise expert
- Les statistiques
- Les fonctionnalités disponibles
- Sauvegardes / restauration

### Quiz

### Evaluation à chaud

MAÎTRISE DES COÛTS GESTION, FINANCES & COMPTABILITÉ

# SAVOIR UTILISER QUADRA ENTREPRISE ON DEMAND ET RÉALISER SA MIGRATION

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Utiliser la solution Quadra Entreprise on demand

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Personnel en charge de la comptabilité
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Support de cours
- Etude de cas concret

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Savoir utiliser Quadra Entreprise on demand et réaliser sa migration

## JOUR 1

- Tour de table
- Revue des attentes
- Création de dossiers
- Créer / vérifier ses comptes administrateurs et utilisateurs sur Cegidlife
- Valider les droits
- Gérer les utilisateurs et leurs droits

## JOUR 2

- Valider les connexions administrateur Cegidlife et Cegid quadra entreprise on demand
- Valider les accès administrateurs au module CCC
- Valider les services associés Cegidlife

## JOUR 3

- Installer CITRIX/THINPRINT
- Installer Cegid Life sur les postes clients
- Mettre en place des outils de conversion des bases actuelles Quadra vers des bases en mode Access 2016

## JOUR 4

- Réaliser la conversion des bases actuelles Quadra vers des bases en mode Access
- Copier les données Mettre en ligne des données
- Vérifier le bon fonctionnement de l'ensemble des modules activés

## JOUR 5

- Maîtriser l'environnement SaaS
- Valider les différentes étapes au travers d'un rapport d'intervention
- Gérer les utilisateurs et les droits

### Quiz

### Evaluation à chaud

NOS FORMATIONS

# SANTÉ, SÉCURITÉ & MAÎTRISE DES RISQUES

Des formations pratiques pour prévenir les risques, protéger vos équipes et renforcer la sécurité au quotidien.

EPI - équipier de première intervention

MAC SST : maintien et actualisation des compétences SST

SST - Sauveteur Secouriste du Travail

Connaître les gestes de secours

Prévenir les risques et rédiger son DUERP

Prévenir les risques, maintenir à jour son DUERP et manager son plan d'actions

Sécurité et prévention en entreprise

Utilisation d'extincteur

# EPI – EQUIPIER DE PREMIÈRE INTERVENTION

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Connaître le mécanisme d'apparition et de développement de l'incendie
- Reconnaître les différents organes de sécurité, signaux d'alarmes et conduites à tenir de l'entreprise
- Agir sur un départ de feu, donner l'alerte et faire évacuer les locaux

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout le personnel
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de formation
- Diapositives et exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'EVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

EPI – Equipier de première intervention

## JOUR 1

### **Introduction**

- Tour de table et présentation des intervenants
- Revue des attentes

### **Connaître le mécanisme d'apparition et de développement de l'incendie**

- Les causes de déclenchement, le système feux
- Type de combustion et mode de propagation
- Mode d'extinction, agents extincteurs et la nomenclature de l'extincteur

### **Reconnaître les différents organes de sécurité, signaux d'alarme de l'entreprise et conduites à tenir**

- Visite de l'établissement afin d'identifier :
  - Les risques particuliers de l'entreprise, moyen de secours
  - Le cheminement d'évacuation et points de rassemblement
  - La conduite à tenir et consigne de sécurité de l'entreprise

### **Agir sur un départ de feu, donner l'alerte et faire évacuer les locaux**

- Choisir l'extincteur adapté et l'utiliser
- Alerter efficacement les services de compétents
- Connaître son rôle de lors de l'évacuation de l'établissement

### **Recyclage**

- 1 fois tous les 6 mois conformément à l'article R47227-39 du code du Travail

## **Quiz**

## **Evaluation à chaud**

SANTÉ, SÉCURITÉ & MAÎTRISE DES RISQUES

# MAC SST : MAINTIEN ET ACTUALISATION DES COMPÉTENCES SST

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Maintenir et actualiser les compétences de sauveteur-secouriste du travail

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Toute personne titulaire du certificat SST depuis 2 ans

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de formation
- Diapositives et exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Deux épreuves certificatives se dérouleront en fin de formation, une fois la réussite aux épreuves validée par le formateur, ce dernier délivrera un certificat d'acteur SST

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

MAC SST : maintien et actualisation des compétences SST

## JOUR 1

### **Introduction**

- Tour de table et présentation des intervenants
- Revue des attentes

**Retour d'expérience de chaque participant ayant pour but de faire ressortir les actions de préventions et gestes de secours effectués depuis la dernière formation**

**Reconnaître les différents organes de sécurité, signaux d'alarme de l'entreprise et conduites à tenir**

**Révision des conduites à tenir et des gestes de secourisme**

### **Epreuves certificatives**

**Evaluation à chaud**

## CONSEIL

Cette formation peut être complétée par la formation d'équipier de première intervention

## SANTÉ, SÉCURITÉ & MAÎTRISE DES RISQUES

# SST – SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Devenir acteur de la prévention dans son entreprise
- Intervenir en présence d'un accident du travail

### PUBLIC & PRÉREQUIS

- Toutes personnes volontaires
- Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de formation
- Diapositives et exercices d'application animés par le formateur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Deux épreuves certificatives se dérouleront en fin de formation, une fois la réussite aux épreuves validée par le formateur, ce dernier délivrera un certificat d'acteur SST

### SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## SST – Sauveteur Secouriste du Travail

### JOUR 1

#### **Introduction**

- Tour de table et présentation des intervenants
- Revue des attentes

#### **Devenir acteur de la prévention dans son entreprise**

- Reconnaître et nommer les risques présents dans une situation de travail
- Identifier son rôle de SST et participer à la mise en place d'actions de prévention

#### **Être en mesure d'intervenir en présence d'un accident de travail**

- Protéger de façon adaptée et examiner la victime
- Garantir une alerte favorisant l'arrivée des secours au plus près de la victime
- Mettre en oeuvre les gestes de secours appropriés en présence d'une victime d'accident du travail

#### **Recyclage**

- Session MAC (Maintien et Actualisation des Compétences) de 7 heures tous les 24 mois conformément aux recommandations de l'INRS

#### **Epreuves certificatives**

#### **Evaluation à chaud**

### CONSEIL

Possibilité d'effectuer une visite préalable à la formation afin d'adapter au plus près la formation à l'entreprise.

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Protéger les lieux d'un accident
- Alerter les services de secours compétents
- Identifier et agir en présence d'une victime présentant une ou plusieurs détresses

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Toutes personnes volontaires
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de formation & Diapositives
- Mise en pratique lors d'une situation d'accident du travail simulée animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Connaître les gestes de secours

## JOUR 1

### Introduction

- Tour de table présentation des participants et intervenants
- Revue des attentes

### Protéger les lieux d'un accident

- Identifier et agir sur les différentes familles de dangers persistants

### Alerter les services de secours compétents

- Connaître les informations utiles et les numéros des services de secours

### Identifier et agir en présence d'une victime présentant une ou plusieurs détresses

#### Agir en présence

- D'une victime inconsciente qui respire
- D'une victime en arrêt cardio-respiratoire
- D'une victime qui s'étouffe

## Quiz

### Evaluation à chaud

## CONSEIL

Le contenu initial de la formation peut être modifié à la demande du client avec les modules suivants

- Les hémorragies
- Les malaises
- Les plaies, les brûlures
- Les traumatismes

SANTÉ, SÉCURITÉ & MAÎTRISE DES RISQUES

# PRÉVENIR LES RISQUES ET RÉDIGER SON DUERP

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Connaître et comprendre la réglementation sur l'évaluation des risques professionnels
- Identifier et évaluer tous les risques sur les postes de travail
- Rédiger, actualiser votre Document Unique
- Identifier et évaluer la pénibilité sur les postes de travail concernés

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout public
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Support de cours
- Diapositives et exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Prévenir les risques et rédiger son DUERP

## JOUR 1

### Aspects réglementaires

- Enjeux et objectifs
- Conditions d'accès
- Les responsabilités du dirigeant
- Les attentes du législateur vis-à-vis du Document Unique
- Aspects méthodologiques
- Méthode de l'évaluation des risques
- Les documents utiles à l'évaluation
- Présentation de l'outil d'évaluation

## JOUR 2

### Identification et évaluation des risques

- Préparation de l'évaluation
- Identification des unités de travail
- Les sources de danger au travail
- L'identification des risques : dans votre secteur d'activité
- L'évaluation des risques
- Comment évaluer et hiérarchiser les risques
- Le rappel des mesures générales de prévention et d'organisation
- Présentation de l'outil et de la formalisation de l'évaluation au sein du **DU**
- Mise en pratique de l'évaluation des risques / établir son **DU**
- Etudes de cas et analyse de la pratique pour chaque classe de risques
- Cas pratiques : identification des risques sur une unité de travail et exemplaire de cotation

### Quiz

### Evaluation à chaud

# PRÉVENIR LES RISQUES ET RÉDIGER SON DUERP

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Connaître et comprendre la réglementation sur l'évaluation des risques professionnels
- Identifier et évaluer tous les risques sur les postes de travail
- Rédiger, actualiser votre Document Unique
- Identifier et évaluer la pénibilité sur les postes de travail concernés

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout public
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Support de cours
- Diapositives et exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Prévenir les risques et rédiger son DUERP

## JOUR 1

### Aspects réglementaires

- Enjeux et objectifs
- Conditions d'accès
- Les responsabilités du dirigeant
- Les attentes du législateur vis-à-vis du Document Unique

## JOUR 2

- Aspects méthodologiques
- Méthode de l'évaluation des risques
- Les documents utiles à l'évaluation
- Présentation de l'outil d'évaluation

## JOUR 3

### Identification et évaluation des risques

- Préparation de l'évaluation
- Identification des unités de travail
- Les sources de danger au travail
- L'identification des risques : dans votre secteur d'activité
- L'évaluation des risques
- Comment évaluer et hiérarchiser les risques
- Le rappel des mesures générales de prévention et d'organisation

## JOUR 4

- Présentation de l'outil et de la formalisation de l'évaluation au sein du **DU**
- Mise en pratique de l'évaluation des risques / établir son **DU**
- Etudes de cas et analyse de la pratique pour chaque classe de risques
- Cas pratiques : identification des risques sur une unité de travail et exemplaire de cotation

### Quiz

### Evaluation à chaud

SANTÉ, SÉCURITÉ ET MAÎTRISE DES RISQUES

# PRÉVENIR LES RISQUES, MAINTENIR À JOUR SON DUERP ET MANAGER SON PLAN D' ACTIONS

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Connaître et comprendre la réglementation sur l'évaluation des risques professionnels
- Identifier et évaluer tous les risques sur les postes de travail
- Rédiger, actualiser votre Document Unique
- Identifier et évaluer la pénibilité sur les postes de travail concernés

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout public - Disposer de son DUERP
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Support DUERP
- Diapositives et exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D' EVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D' ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Prévenir les risques, maintenir à jour son DUERP et manager son plan d'actions

## JOUR 1

### Rappels sur les aspects réglementaires

- Enjeux et objectifs
- Les responsabilités du dirigeant
- Les attentes du législateur vis-à-vis du Document Unique
- Aspects méthodologiques

### Identification et évaluation des risques

- Mettre à jour l'identification des unités de travail

## JOUR 2

### Identification et évaluation des risques (suite)

- Identification de nouveaux risques
- Réévaluation de la fréquence et de la gravité des risques
- Suppression des risques précédemment identifiés

### Manager son plan d'actions

- Faire le point sur le plan d'actions établi et le mettre à jour
- Hiérarchiser et planifier ses actions prioritaires
- Le rappel des mesures générales de prévention et d'organisation

### Quiz

### Evaluation à chaud

SANTÉ, SÉCURITÉ ET MAÎTRISE DES RISQUES

# PRÉVENIR LES RISQUES, MAINTENIR À JOUR SON DUERP ET MANAGER SON PLAN D' ACTIONS

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Connaître et comprendre la réglementation sur l'évaluation des risques professionnels
- Identifier et évaluer tous les risques sur les postes de travail
- Rédiger, actualiser votre Document Unique
- Identifier et évaluer la pénibilité sur les postes de travail concernés

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout public - Disposer de son DUERP
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Support DUERP
- Diapositives et exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Prévenir les risques, maintenir à jour son DUERP et manager son plan d'actions

## JOUR 1

### Rappels sur les aspects réglementaires

- Enjeux et objectifs
- Les responsabilités du dirigeant
- Les attentes du législateur vis-à-vis du Document Unique

## JOUR 2

### Rappels sur les aspects réglementaires (suite)

- Aspects méthodologiques

### Identification et évaluation des risques

- Mettre à jour l'identification des unités de travail
- Mettre à jour l'évaluation des risques
  - Identification de nouveaux risques

## JOUR 3

### Identification et évaluation des risques (suite)

- Mettre à jour l'évaluation des risques
  - Identification de nouveaux risques
  - Suppression des risques précédemment identifiés
  - Réévaluation de la fréquence et de la gravité des risques

## JOUR 4

### Manager son plan d'actions

- Faire le point sur le plan d'actions établi et le mettre à jour
- Le rappel des mesures générales de prévention et d'organisation
- Hiérarchiser et planifier ses actions prioritaires

### Quiz

### Evaluation à chaud

SANTÉ, SÉCURITÉ & MAÎTRISE DES RISQUES

# SÉCURITÉ ET PRÉVENTION EN ENTREPRISE

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Agir en sécurité sur un départ de feu
- Alerter les services de secours compétents
- Identifier et agir en présence d'une victime présentant une ou plusieurs détresses

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout public
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Sécurité et prévention en entreprise

### JOUR 1

#### Introduction

- Tour de table et présentation des intervenants
- Revue des attentes

#### 1- Agir en sécurité sur un départ de feu

- Les causes d'apparition, le système feu
- Connaître le contenu des consignes de sécurité de l'entreprise
- Utiliser en sécurité un départ de feu

#### 2- Alerter les services de secours compétents

- Connaître les informations utiles, et les numéros des services de secours.

#### 3- Identifier et agir en présence d'une victime présentant une ou plusieurs détresses

- D'une victime présentant une hémorragie
- D'une victime en arrêt cardio-respiratoire
- D'une victime qui s'étouffe

#### Quiz

#### Evaluation à chaud

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Comprendre le mécanisme d'apparition de l'incendie
- Reconnaître les différents organes de sécurité dans l'entreprise
- Être capable d'agir efficacement sur un début d'incendie

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout public
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de formation
- Diapositives et exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Utilisation d'extincteur

### JOUR 1

#### **Introduction**

- Tour de table et présentation des intervenants Comprendre le cadre réglementaire
- Revue des attentes

#### **Comprendre le mécanisme de développement de l'incendie**

- Les causes d'apparition de l'incendie
- Les types de combustion, les modes de propagations
- Les modes d'extinction, les agents extincteurs, nomenclature de l'extincteur

#### **Reconnaître les différents organes de sécurité dans l'entreprise**

- Les risques spécifiques, les moyens de secours à disposition
- Le contenu des consignes de sécurité

#### **Être capable d'agir efficacement sur un début d'incendie**

#### **Quiz**

#### **Evaluation à chaud**

NOS FORMATIONS

# RESSOURCES HUMAINES & DROIT SOCIAL

Des formations concrètes pour renforcer vos pratiques RH, sécuriser vos obligations sociales et accompagner vos équipes.

Développer sa posture pour mener à bien ses entretiens RH

CSE - comité social et économique

Le lien de subordination

Enquête harcèlement : actualités juridiques

Les évolutions légales et réglementaires et jurisprudence en droit du travail du 1er semestre 2025

Les fondamentaux de la paie et piloter efficacement votre masse salariale

## RESSOURCES HUMAINES & DROIT SOCIAL

# DÉVELOPPER SA POSTURE POUR MENER À BIEN SES ENTRETIENS RH (RECRUTEMENT, PROFESSIONNELS, ANNUELS)

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Identifier la finalité, les enjeux, le cadre légal de l'entretien d'évaluation annuel et de l'entretien professionnel
- Préparer et conduire ses entretiens professionnels et annuels avec succès
- Mener efficacement les entretiens de recrutement du personnel

### PUBLIC & PRÉREQUIS

- Dirigeant, Managers de proximité, Responsables RH
- Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours, diapositives et exercices d'application animés par le formateur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercices de mise en situation

### SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Développer sa posture pour mener à bien ses entretiens RH (recrutement, professionnels, annuels)

## JOUR 1

### Réussir ses entretiens d'évaluation annuels

- Les enjeux de l'entretien annuel d'évaluation
- Comprendre le cadre réglementaire
- Les clés d'un bilan constructif
- Fixer efficacement des objectifs
- Les conditions de réussite d'un processus d'accueil et de clôture d'entretien efficace
- Préparer efficacement les entretiens difficiles : enjeux mutuels et étapes clés
- Gérer ses émotions et celles du collaborateur
- Transformer un entretien annuel d'évaluation difficile en un entretien constructif

## JOUR 2 (½ journée)

### Réussir ses entretiens d'évaluation annuels

- Application pratique pour votre entreprise – fixation d'objectifs

## JOUR 3

### Préparer et conduire l'entretien professionnel

- Construire une trame d'entretien adaptée aux enjeux légaux et stratégiques
- Préparer l'entretien professionnel
- Comprendre et communiquer les différents dispositifs d'accompagnement (CEP, VAE, ...)
- Mettre en oeuvre l'entretien professionnel : les étapes clés de la planification à la formalisation

## JOUR 4 (½ journée)

### Préparer et conduire l'entretien professionnel

- Application pratique pour votre entreprise – création d'une trame d'entretien

# CONTENU ET PROGRAMME

Développer sa posture pour mener à bien ses entretiens RH (recrutement, professionnels, annuels)

## JOUR 5

### **Adopter la bonne approche pour mener à bien les entretiens de recrutement**

- Processus de recrutement : la réglementation, définition de besoins, comprendre les exigences de la fonction de recrutement pour le manager
- Optimiser la préparation de l'entretien de recrutement pour garantir son efficacité
- Adopter les bonnes techniques d'entretien – Construire une grille d'entretien pertinente aux enjeux
- Soigner la marque employeur en favorisant une expérience positive pour le candidat
- Conclure un processus de recrutement

## JOUR 6

### **Adopter la bonne approche pour mener à bien les entretiens de recrutement**

- Application pratique pour votre entreprise – entraînement à la conduite d'entretien de recrutement – partage d'expérience et débriefing

### **Evaluation à chaud**

### **OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)**

- Identifier les missions et les moyens du CSE (et de la commission SSCT)
- Prendre part à la démarche de prévention des risques
- Participer ou animer une réunion de CSE

### **PUBLIC & PRÉREQUIS**

- Dirigeant, Manager, Personnel du service RH, DAF, assistant de direction, responsable paie, responsable sécurité Membres CSE et CSSCT
- Pas de prérequis

### **MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE**

- Supports de cours : diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

- Exercices de mise en situation

### **SANCTION DE LA FORMATION**

- Certificat de réalisation

### **ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### **MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS**

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## CSE – Comité social et économique

### JOUR 1

#### **Comprendre le cadre légal du CSE**

- Cadre légal général

#### **La mise en place du CSE**

- Conditions de mise en place
- Nombre de membres
- Durée des mandats

#### **Les domaines de compétence**

- La représentation des intérêts individuels et collectifs\*
- Les compétences particulières
- Les questions de santé, sécurité et conditions de travail

### JOUR 2

#### **Organisation des réunions du CSE**

- Les réunions préparatoires
- Les participants aux réunions
- L'ordre du jour o Le représentant de la direction
- Les invités
- Périodicité des réunions
- PV et compte-rendu

### JOUR 3

#### **Préparer et conduire l'entretien professionnel**

- Construire une trame d'entretien adaptée aux enjeux légaux et stratégiques
- Préparer l'entretien professionnel
- Comprendre et communiquer les différents dispositifs d'accompagnement (CEP, VAE, ...)
- Mettre en oeuvre l'entretien professionnel : les étapes clés de la planification à la formalisation

# CONTENU ET PROGRAMME

CSE – Comité social et économique

## JOUR 4

### Missions et prérogatives du CSE en matière de SSCT

- Promotion de la santé, de la sécurité et des conditions de travail
- Analyse des risques professionnels
- Enquêtes en matière d'accidents du travail ou de maladies professionnelles
- Lutte contre les discriminations
- Prévention du harcèlement et des comportements sexistes
- Rapport et programme de prévention des risques professionnels
- Visite d'inspection

## JOUR 5

### Moyens d'actions

- BDES
- Heures de délégation
- Liberté de déplacement
- Expertise
- Droit d'alerte
- Délit d'entrave
- Statut protecteur du CSE : étendue et limites
- Saisine de l'inspection du travail

### Application pratique – Exercices d'application

### Evaluation à chaud

# ENQUÊTE HARCÈLEMENT : ACTUALITÉS JURIDIQUES

DURÉE  
1 jour (7h)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Maîtriser la procédure d'enquête harcèlement

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Professionnels des RH, Dirigeants
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Enquête harcèlement : actualités juridiques

## JOUR 1

### **Partie 1. Quand diligenter une enquête ?**

- Les règles de droit
- La jurisprudence significative
- Les risques pour l'entreprise
- Cas pratique

### **Partie 2. Quel type d'enquête ?**

- Les règles de droit
- La jurisprudence significative
- Les risques pour l'entreprise
- Cas pratique

### **Partie 3. Le déroulé de l'enquête**

- Les règles de droit
- La jurisprudence significative
- Les risques pour l'entreprise
- Cas pratique

### **Partie 4. Les résultats de l'enquête**

- Les règles de droit
- La jurisprudence significative
- Les risques pour l'entreprise
- Cas pratique

## **Quiz**

## **Evaluation à chaud**

# LE LIEN DE SUBORDINATION

DURÉE

4 ½ journées (14H)

TARIF

Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Assurer le pouvoir de direction
- Assurer le pouvoir de disciplinaire

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Collaborateur en charge des RH
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours
- Diapositives et exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Le lien de subordination

### DEMI-JOURNÉE 1

#### **Introduction**

- Qu'est-ce que le pouvoir disciplinaire de l'employeur ?

#### **Le pouvoir de direction de l'employeur**

- Les consignes
- Les informations
- Les notes de service
- Les instructions individuelles
- Le règlement intérieur
- Les chartes

#### **Les personnes concernées par le droit disciplinaire au sein de l'entreprise**

- Les salariés de l'entreprise
- Les intérimaires
- Les stagiaires
- Les représentant(e)s du personnel

#### **Le pouvoir de contrôler l'application des directives et le pouvoir de les sanctionner**

- L'appréciation des compétences professionnelles
- L'existence d'une faute du (de la) salarié(e)
  - La notion de faute : identification, appréciation et gravité du manquement
  - La hiérarchie des fautes
  - La sanction disciplinaire et l'échelle des sanctions
  - Le cas particulier de la mise à pied à titre conservatoire
  - Les sanctions prohibées

# CONTENU ET PROGRAMME

## Le lien de subordination

### DEMI-JOURNÉE 2

#### **Le pouvoir de contrôler l'application des directives et de les sanctionner (suite)**

- La constatation de la faute
- L'imputabilité de la faute
- Le délai à respecter et les règles de prescription applicable
- La notion de purge du pouvoir disciplinaire « non bis in idem »

#### **La procédure disciplinaire à respecter**

- Les deux types de procédure disciplinaire
  - La procédure disciplinaire simplifiée, pour les sanctions mineures
  - La procédure disciplinaire longue, pour les autres sanctions
- La convocation
  - Formalise de la convocation
  - Lieu de la convocation et
  - Délai de procédure (décompte, durée et intérêts)
  - Sanction de l'inobservation du délai
- Le déroulement de l'entretien
  - L'objectif de l'entretien
  - Formalisme de l'entretien (présentiel, visio, entretien écrit, représentation)
  - Qui est autorisé à y assister
  - Les pièces à communiquer
  - La question de l'enregistrement
  - La question du compte rendu
- Les pièges à éviter et comment réagir
  - Si le salarié adresse un arrêt de travail
  - Si le salarié ne se présente pas à l'entretien préalable
  - Si le salarié se présente avec une personne non habilitée
  - Si le salarié enregistre l'entretien
- La motivation et la notification de la sanction
  - La preuve de la faute
  - Le délai de notification de la sanction en cas de report de l'entretien préalable
  - La notification d'une sanction entraînant une modification du contrat de travail

# CONTENU ET PROGRAMME

## Le lien de subordination

### DEMI-JOURNÉE 3

#### **La mise en œuvre du pouvoir disciplinaire**

- Qui l'exerce : le chef d'entreprise et la question des délégations de pouvoir
  - La motivation de la notification de la sanction
  - La preuve de la faute
  - Le délai de notification de la sanction
  - L'effet de la prescription sur la faute
  - Le cas particulier de l'amnistie
- Le cas particulier de la sanction du salarié protégé
  - Les sanctions mineures
  - La procédure d'autorisation
  - La question de la faute commise dans le cadre de l'exercice du mandat

### DEMI-JOURNÉE 4

#### **La contestation de la sanction**

- La contestation formelle de la sanction et la réaction de l'employeur
- La saisine du CPH

#### **Le contrôle prud'homal des sanctions disciplinaires**

- Tout salarié peut contester une sanction devant le Conseil de prud'hommes
  - Si le conseil des prud'hommes considère que la sanction est injustifiée
  - Si le CPH considère que la sanction est disproportionnée
  - Si le CPH considère que la sanction est irrégulière en la forme

***Quelques illustrations jurisprudentielles et d'actualité sociale - Cas pratiques - QCM de validation des compétences***

#### **Quiz**

#### **Evaluation à chaud**

## RESSOURCES HUMAINES & DROIT SOCIAL

# LES EVOLUTIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES ET JURISPRUDENCE EN DROIT DU TRAVAIL DU 1ER SEMESTRE 2025

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Maîtriser les évolutions légales et réglementaires et la jurisprudence en droit du travail du 1er semestre 2025

### PUBLIC & PRÉREQUIS

- Professionnels des RH, Dirigeants
- Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

### SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Les évolutions légales et réglementaires et jurisprudence en droit du travail du 1er semestre 2025

## JOUR 1

### Partie 1. Evolutions légales et réglementaires

#### Actualités

1. Don de jours de repos
2. Suivi individuel renforcé de l'état de santé
3. Métiers et zones géographiques en tension
4. Mesures de prévention lors d'épisodes de chaleur intense
5. Formulaire d'arrêts de travail
6. Droit des salariés engagés dans un projet parental par PMA ou adoption
7. Retraite progressive

#### Directive sur la transparence des rémunérations

#### Réformes attendues

#### Lois en attente d'adoption

1. Lois Séniors
2. Transposition de l'ANI sur le dialogue social
3. Transposition de l'ANI sur les transitions et reconversions professionnelles

#### Réformes envisagées

1. AT/MP et la sécurité sociale
2. Titres restaurant
3. Jours fériés
4. Congés payés
5. Rupture conventionnelle

### Partie 2. La jurisprudence

1. Durée du travail
2. Congés payés
3. Télétravail
4. Arrêt maladie
5. Rupture du contrat de travail
6. Harcèlement – Obligation de sécurité
7. Elections professionnelles
8. IRP

## Quiz

## Evaluation à chaud

## RESSOURCES HUMAINES ET DROIT SOCIAL

# LES FONDAMENTAUX DE LA PAIE ET PILOTER EFFICACEMENT VOTRE MASSE SALARIALE

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Maîtriser les fondamentaux de la paie
- Piloter la masse salariale

### PUBLIC & PRÉREQUIS

- Tout public
- Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Exercices d'application animés par le formateur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

### SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Les fondamentaux de la paie et piloter efficacement votre masse salariale

## JOUR 1

- Le bulletin de paie
- Paiement du salaire
- La structure du bulletin
- Décompter le temps de travail effectif
- Avantage en nature
- Les retenues

## JOUR 2

### **Gestion des absences**

- Gestion des congés payés : acquisition, prise des congés, fractionnement, calcul de l'indemnité
- Arrêts de travail : maintien de salaire et IJSS

### **Piloter la masse salariale via le logiciel SILAE**

- OD
- Axes analytiques
- Reportings post paie (état d'avancement)
- Reportings RH (effectif, bilan social, bilan individuel, VM, mutuelle)
- Alertes
- Documentation

## **Quiz**

## **Evaluation à chaud**

## NOS FORMATIONS

# AUTRES

Des formations spécifiques pour répondre à des besoins métiers ciblés et développer des compétences techniques ou opérationnelles.

Maîtriser l'utilisation, la maintenance et le dépannage du système APL Print & Apply Koenig & Bauer Coding

Maîtriser l'utilisation de l'imprimante Jet d'encre Alphajet 5 HS-M niveau Opérateur et Entretien

Membrane armée

Les fondamentaux de l'habillement au masculin

Maîtriser l'utilisation de l'imprimante Koenig & Bauer Coding AJ5X niveau Opérateur et Maintenance

Maîtriser l'utilisation de la Koenig & Bauer Coding Modèle EPTI, niveau maintenance

# MAÎTRISER L'UTILISATION, LA MAINTENANCE ET LE DÉPANNAGE DU SYSTÈME APL PRINT & APPLY KOENIG & BAUER CODING

DURÉE  
5 jours (35h)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Utiliser le système APL Print & Apply
- Maintenir le système APL Print & Apply
- Dépanner le système APL Print & Apply

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Techniciens de maintenance, conducteurs de ligne et agents de maîtrise des secteurs industriels
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours
- Exercices pratiques

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice pratique

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Maîtriser l'utilisation, la maintenance et le dépannage du système APL Print & Apply Koenig & Bauer Coding

## JOUR 1

- Tour de table, présentation des participants et formateur
- Revue des attentes
- Présentation de Koenig & Bauer Coding et du système APL - Print & Apply
- Aperçu des applications et consignes de sécurité
- Opérations de base et démarrage de la machine
- Exercices pratiques sur le démarrage et l'arrêt de la machine

## JOUR 2

- Procédures de fonctionnement normales
- Remplacement des consommables (bobines d'étiquettes et rubans)
- Calibrage et paramétrage de la machine
- Exercices pratiques sur la maintenance quotidienne

## JOUR 3

- Identification des erreurs courantes
- Procédures de résolution des problèmes
- Gestion des événements d'erreur mineurs et majeurs
- Exercices pratiques de dépannage

## JOUR 4

- Optimisation des performances de la machine
- Bonnes pratiques et astuces d'utilisation
- Robotique – Présentation du Cobot
- Installation du Cobot et programmation

## JOUR 5

- Cas pratique n°1
- Cas pratique n°2
- Révision générale et questions-réponses
- Évaluation des acquis
- Evaluation à chaud
- Feedback des participant

# MAITRISER L'UTILISATION DE L'IMPRIMANTE JET D'ENCRE ALPHAJET 5 HS-M NIVEAU OPÉRATEUR ET ENTRETIEN

DURÉE  
1 journée (7h30)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Comprendre la technologie utilisée
- Connaître le menu et le fonctionnement de l'imprimante,
- Assurer la maintenance préventive

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Techniciens de maintenance, conducteurs de ligne et agents de maîtrise des secteurs industriels
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours
- Exercices pratiques

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Maîtriser l'utilisation de l'imprimante Jet d'encre Alphajet 5 HS-M niveau  
Opérateur et Entretien

## DEMI-JOURNÉE 1

- Tour de table, présentation des participants et formateur
- Revue des attentes
- Principe de fonctionnement théorique d'un jet d'encre
- Présentation concrète d'un jet d'encre (Tête d'impression, circuit, connexions ...)
  - Mise en pratique
- Présentation des différents menus de l'imprimante
  - Chargement label
  - Création label
  - Configuration

## DEMI-JOURNÉE 2

- Exercices d'utilisation de l'imprimante en situation
  - programmation d'un label
  - configuration
  - print control
- Maintenance préventive 1er niveau :
  - entretien quotidien
  - entretien hebdomadaire
  - entretien mensuel

**Quiz**

**Evaluation à chaud**

# MAITRISER L'UTILISATION DE L'IMPRIMANTE KOENIG & BAUER CODING AJ5X NIVEAU OPERATEUR ET MAINTENANCE

DURÉE  
1 journée (3h30)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Assurer le fonctionnement
- Assurer la maintenance préventive et curative

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Techniciens de maintenance, conducteurs de ligne et agents de maîtrise des secteurs industriels
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours
- Exercices pratiques

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Maîtriser l'utilisation de l'imprimante Koenig & Bauer Coding AJ5X niveau  
Opérateur et Maintenance

## DEMI-JOURNÉE 1

- Tour de table, présentation des participants et formateur
- Revue des attentes
- Utilisation de l'imprimante en situation : mise en pratique des exercices de programmation
  - Programmation d'un label
  - Configuration
  - Print control
- Maintenance préventive 1er niveau
  - Entretien quotidien
  - Entretien hebdomadaire
  - Entretien mensuel

**Quiz**

**Evaluation à chaud**

## MAÎTRISER L'UTILISATION DE LA KOENIG & BAUER CODING MODÈLE EPTI, NIVEAU MAINTENANCE

DURÉE  
1 journée (7h30)

TARIF  
Sur convention  
de formation

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Comprendre la technologie utilisée
- Connaître le menu et le fonctionnement de l'imprimante
- Assurer la maintenance préventive et curative

### PUBLIC & PRÉREQUIS

- Techniciens de maintenance, conducteurs de ligne et agents de maîtrise des secteurs industriels
- Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Supports de cours
- Exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice pratique

### SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Maîtriser l'utilisation de la Koenig & Bauer Coding Modèle EPTI, niveau maintenance

## JOUR 1

- Tour de table, présentation des participants et formateur
- Revue des attentes
- Présentation théorique d'un jet d'encre
- Présentation concrète d'un jet d'encre
- Connaitre les menus de l'imprimante (Chargement label, création label, configuration, ...)
- Exercices pratiques par l'utilisation de l'imprimante en situation
- Maintenance préventive 1er niveau (entretien quotidien, hebdomadaire et mensuel).
- Assurer la maintenance de 2nd niveau
  - Savoir changer les composants
  - Savoir résoudre des pannes
- Exercices pratiques par l'utilisation de l'imprimante en situation

### **Evaluation à chaud**

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Réaliser une étanchéité complète de piscine et de formes complexes

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Poseur pisciniste débutant ou expérimenté
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Approche théorique, mise en pratique et réalisation d'exercices
- Formateur professionnel expérimenté dans le métier de la piscine
- Salle équipée d'un vidéoprojecteur, ateliers professionnels
- Multiples maquettes bois
- Equipement complet du soudeur (Leister, cutter, roulette, etc..)
- Piscine 3 x 2

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation pratique en configuration réelle.

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

## Membrane Armée

### JOUR 1

- Présentation des participants, des lignes de fabrications et du showroom
- Présentation technique de la matière
- Présentation de la directive technique n°3
- Présentation des normes AFNOR NF T 54-803-2 « Membrane plastiques en polychlorure de vinyle plastifié pour piscines »
- Présentation du guide AFNOR FD T 54-804 « méthode de mise en œuvre des membranes armées employées pour l'étanchéité des piscines »
- Débit commande de la matière d'œuvre
- Premier contact avec la membrane armée
- Soudure sur morceaux
- Test de résistance de la soudure
- Température de fusion
- Travail sur différentes buses
- Raccord sur plan vertical angle sortant et entrant.

### JOUR 2

- Travail sur maquette avec escalier d'angle
- Calepinage
- Préparation du support
- Soudure des raccords
- Observation des soudures
- Contrôle des soudures
- La soudure (à chaud, à froid)
- Travail sur maquettes réelles
- Technique de dépose de diverses formes d'escalier (angle, droit, wedding cake, etc.)

### JOUR 3

- Exercice de validation des compétences
- Evaluation à chaud

# LES FONDAMENTAUX DE L'HABILLEMENT AU MASCULIN

DURÉE  
10 jours (80H)

TARIF  
Sur convention  
de formation

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS (ÊTRE EN CAPACITÉ DE)

- Maîtriser les pièces d'un habit masculin
- Prendre des mesures

## PUBLIC & PRÉREQUIS

- Professionnels de l'habillement
- Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- Diapositives
- Produits
- Exercices d'application animés par le formateur

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Exercice de mise en situation

## SANCTION DE LA FORMATION

- Certificat de réalisation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible à tous. Nous adaptons nos sessions selon les besoins spécifiques de vos collaborateurs. Contactez-nous en toute confidentialité pour échanger avec notre référent handicap sur les aménagements possibles.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en intra-entreprise (en présentiel ou distanciel). Nous mettons ainsi en place un service sur-mesure pour vous accueillir et répondre au mieux à vos besoins notamment en matière de planification au regard de votre activité et de vos contraintes. Nos formations peuvent être organisées par journée complète ou demi-journées et s'adaptent à votre rythme. Afin d'organiser au mieux vos sessions de formation, un délai minimum de 10 jours ouvrés est en général nécessaire entre la signature de la convention de formation par vos soins et la réalisation de la session de formation.

# CONTENU ET PROGRAMME

Les fondamentaux de l'habillement au masculin

## JOUR 1

### **Tout savoir sur le costume**

- Les types de fabrication
- Les types de montage
- Les appellations de tissus
- Les types de tissus
- Les drapiers
- Les principaux éléments d'un costume
- Les différents types de costumes

### **Les différentes pièces d'un costume**

- La veste
- Le pantalon
- Le gilet

## JOUR 2

### **Tout savoir sur la chemise**

- Les tissus
- Les différents cols
- Les différents poignets
- Le port de la chemise

### **Tout savoir sur les manteaux**

- Les différents styles de manteaux
- La coupe
- Les tissus

# CONTENU ET PROGRAMME

## Les fondamentaux de l'habillement au masculin

### JOUR 3

#### Les conseils

- Le pouvoir des couleurs
- L'association des motifs
- Les accessoires : la pochette et les chaussettes
- Le port du costume en fonction de sa morphologie
- Comment entretenir son costume ?

### JOUR 4

#### Les mesures

- Méthodologie de prise de mesure
- Choix de la taille du gabarit
- Répartition du volume
- Largeur  $\frac{1}{2}$  veste (taille, bassin)

### JOUR 5

#### Les altérations

- Veste
  - Les attitudes
  - La poitrine
  - Les épaules
  - Le cou
  - Le col

# CONTENU ET PROGRAMME

Les fondamentaux de l'habillement au masculin

## JOUR 6

### Les altérations (suite)

- Veste
  - La nuque
  - Les omoplates
  - Le dos
  - Largeur  $\frac{1}{2}$  bas de manches
  - $\frac{1}{2}$  tour de biceps

## JOUR 7

### Les altérations (suite)

- Veste
  - Emmanchure
  - Position des bras
  - Estomac
  - Hanches
  - Largeur  $\frac{1}{2}$  poitrine

## JOUR 8

### Les altérations (suite)

- Pantalon
  - Jambes
  - Bassin
  - Pointe entrejambe
  - Cuisses
  - Montants

# CONTENU ET PROGRAMME

Les fondamentaux de l'habillement au masculin

## JOUR 9

### Les altérations (suite)

- Pantalon
  - Hanches
  - Porte
  - Couture du fond
  - Genoux

## JOUR 10

### Les altérations (suite)

- Gilet
  - $\frac{1}{2}$  largeur
  - $\frac{1}{2}$  poitrine
  - Estomac
  - Longueur
  - Encolure
  - Répartition du volume
  - Largeur  $\frac{1}{2}$  veste (taille, bassin)

### Exercices de mise en situation

### Evaluation à chaud

PASSONS À L'ACTION

# PRÊT À FAIRE MONTER EN COMPÉTENCES VOS ÉQUIPES

Toutes nos formations sont réalisées en intra-entreprise, adaptées à votre contexte et animées par des experts terrain. Contactez-nous pour construire votre plan de formation sur-mesure.

**06 31 07 92 43**

**support@nfa-formations.com**

**novancesformations.com**

13 rue Claude Chappe  
69370 Saint Didier au Mont d'or

*Le chemin le plus court de la formation à l'action*