

# SOMMAIRE

<b>CCE</b>	<b>4</b>	<b>MANAGEMENT</b>	<b>73</b>
<b>VAE</b>	<b>5</b>	Le nouveau manager	74
<b>LES DISPOSITIFS FORMATION POUR LES SALARIÉS</b>	<b>6</b>	Le cadre dirigeant – le manager confirmé	76
<b>NOS FORMATIONS DIPLÔMANTES ET/OU QUALIFIANTES</b>	<b>9</b>	Techniques et outils spécifiques du management	79
<b>DIPLÔMES RECONNUS PAR L'ÉTAT ACCESSIBLES AUX SALARIÉS</b>	<b>9</b>	Efficacité professionnelle	82
<b>ADMINISTRATIF-SECRETARIAT</b>	<b>17</b>	<b>QSE</b>	<b>87</b>
Les bases du secrétariat	18	CACES	89
Assister son manager	20	Électricité	92
<b>BUREAUTIQUE</b>	<b>21</b>	Hygiène	93
Le pack office	22	Qualité – Environnement	95
PCIE – TOSA	25	Sécurité	97
Les logiciels de création	26	<b>RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>103</b>
Web – internet	27	Les fondamentaux des Ressources Humaines	104
<b>COMMERCIAL</b>	<b>31</b>	Droit du travail et relations sociales	106
Marchés publics	32	Paie et administration du personnel	108
Commerce international	34	Transférer les compétences en interne	109
Achats	36	Spécifiques Ressources Humaines	110
Développement commercial	37	<b>FIBRE OPTIQUE</b>	<b>113</b>
Prospection – négociation	40	<b>INFORMATIONS UTILES</b>	<b>116</b>
Négociation commerciale	45	<b>BULLETIN D'INSCRIPTION</b>	<b>117</b>
<b>COMPTABILITÉ – GESTION</b>	<b>49</b>		
Comptabilité	50		
Gestion	53		
<b>IMMOBILIER</b>	<b>57</b>		
<b>LANGUES</b>	<b>61</b>		
Formations langues	62		
Souplesse, accompagnement, mesure des acquis	62		
Formules « sur mesure »	64		
Formules collectives en langue usuelle	65		
Formules collectives en langue professionnelle	66		
Les certifications	71		

# CCE

## CERTIFICAT DE COMPÉTENCES EN ENTREPRISE

**VALORISEZ VOS COMPÉTENCES PAR UNE CERTIFICATION !  
VÉRITABLE RELATION « GAGNANT-GAGNANT » ENTRE L'ENTREPRISE ET LES SALARIÉS**

Dans un contexte où la formation professionnelle des salariés est au cœur d'enjeux économiques majeurs, CCI Formation 54, soucieuse de toujours s'adapter pour répondre aux besoins des entreprises, vous propose de valoriser vos compétences ou celles de vos salariés.

### COMMENT ?

- en validant officiellement vos savoirs ou aptitudes professionnelles grâce au CERTIFICAT DE COMPÉTENCES EN ENTREPRISE.
- Ce certificat est inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) et éligible au Compte Personnel de Formation (CPF).
- **Deux accès possibles à la certification :**
  - la formation
  - la validation des acquis

### 6 CERTIFICATIONS POSSIBLES

- Animer une équipe de travail (page **75**)
- Exercer la mission de formateur en entreprise (page **109**)
- Exercer le rôle de tuteur en entreprise (page **110**)
- Gérer la paie (page **108**)
- Manager un projet (page **76**)
- Négociation commerciale (page **46**)

### POUR L'ENTREPRISE C'EST LA POSSIBILITÉ DE :

- Reconnaître, identifier les compétences développées au sein de l'entreprise.
- Valider le transfert des connaissances acquises en formation ou en situation de travail.

## Certificat de Compétences en Entreprise



Le symbole **CCE** adossé aux programmes de formation présentés dans ce catalogue vous permet d'identifier certaines compétences certifiables.



### POUR LE SALARIÉ C'EST LA POSSIBILITÉ :

- D'obtenir une reconnaissance officielle et reconnue de ses compétences.
- D'améliorer sa pratique professionnelle.

**Pour tout renseignement complémentaire (prise en charge ou modalités financières), n'hésitez pas et contactez notre conseiller :**

**03 83 85 61 00**

**formation-continue@nancy.cci.fr**

# VAE

## VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE

### CCI FORMATION VOUS ACCOMPAGNE DANS LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE DE VOS SALARIÉS

La Validation des acquis de l'expérience (VAE) est une démarche volontaire pour tout salarié qui souhaite faire reconnaître par un jury de validation, les compétences acquises à travers l'expérience professionnelle ou personnelle.

Cette démarche permet d'obtenir totalement ou partiellement une certification reconnue, c'est-à-dire un diplôme inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

#### QUEL EST L'INTÉRÊT DE LA VAE EN ENTREPRISE ?

C'est l'opportunité pour chacun de transformer ce qu'il a appris par le travail ou dans le cadre d'engagements personnels en un diplôme reconnu à la fois dans l'entreprise et dans d'autres secteurs d'activité.

La VAE en tant qu'outil de gestion des emplois et des compétences, offre un bon moyen de faire progresser chaque salarié ainsi que les compétences collectives de votre entreprise.

C'est donc une possibilité de faire coïncider l'intérêt des salariés avec celui de l'entreprise : une opportunité à saisir pour préparer l'avenir dans le cadre de projets partagés et concertés.

**Afin de vous accompagner dans ce processus, CCI Formation 54 vous propose DES MODULES DE FORMATION qui pourront contribuer à la valorisation de vos salariés.**

#### AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE

- Augmenter sa productivité et améliorer la qualité de service rendu à la clientèle grâce à des salariés qualifiés et motivés.
- Fidéliser les salariés en reconnaissant la qualification obtenue par la voie de la VAE, dans la grille de classification des conventions collectives.
- Valoriser et améliorer l'image de l'entreprise en prouvant les compétences de ses salariés.

#### AVANTAGES POUR LE SALARIÉ

- Valoriser ses pratiques professionnelles et savoir-faire en les faisant reconnaître officiellement.
- Obtenir la totalité ou une partie d'un diplôme ce qui lui permettra notamment d'accéder à un cursus de formation sans justifier du niveau d'études normalement requis.
- Sécuriser son emploi en apportant la preuve de ses savoir-faire.

#### LE DÉROULEMENT

- Diagnostic : la VAE est-elle la solution qu'il vous faut ?
- Premiers pas : quelles sont les pistes de certifications ?
- Le dossier de recevabilité : demande effectuée auprès de l'organisme porteur de la certification.
- L'accompagnement/le dossier de validation : quels éléments doivent figurer dans le dossier ?
- Validation du jury : le projet mené à terme permet-il une validation (partielle ou totale) ?

# LES DISPOSITIFS FORMATION POUR LES SALARIÉS

## LE PLAN DE FORMATION

### DÉFINITION

Le plan de formation est l'outil annuel ou pluriannuel de mise en œuvre de la politique de formation de l'entreprise. Il concerne toutes les entreprises employant plus de 50 personnes. Il regroupe les actions de formation, de bilan de compétences et de VAE destinées à ses équipes en relation avec les objectifs et la stratégie poursuivis par l'entreprise. Ce document est soumis pour avis au Comité d'Entreprise.

### À QUOI SERT-IL ?

Le plan de formation est un outil qui permet de programmer les formations dont l'entreprise a besoin en fonction d'objectifs précis :

- adapter la qualification des salariés,
- faciliter l'introduction de nouvelles technologies,
- améliorer la qualité de la production ou des services proposés,
- assurer la reconversion d'une partie du personnel...

Le plan de formation est réalisé chaque année par l'entreprise sous la direction et la responsabilité de l'employeur, qui a dans ce domaine un pouvoir de discrétion. L'employeur a le droit, en vertu de son pouvoir de direction, de choisir les salariés qui partiront en formation dans le cadre du plan de l'entreprise. Il peut également refuser une formation demandée par un salarié.

### LES TROIS OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Les formations d'adaptation au poste de travail : les formations nécessaires pour permettre aux salariés de remplir leurs fonctions au sein de l'entreprise.
- Les formations liées à l'évolution des emplois et au maintien dans l'emploi : elles permettent au salarié d'évoluer dans la structure ou de s'adapter en cas d'évolution du poste de travail.
- Les formations liées au développement des compétences : elles favorisent le développement des compétences du salarié pour lui permettre d'obtenir une qualification supérieure.

**L'ANI (Accord national interprofessionnel) du 14 décembre 2013 a prévu la ventilation suivante des contributions en fonction de la taille de l'entreprise :**

Répartition de la contribution par dispositif (ANI à confirmer par décret)				
	<10 salariés	10 à 49 salariés	50 à 299 salariés	>300 salariés
CIF	--	0,15 %	0,20 %	0,20 %
Prof	0,15 %	0,30 %	0,30 %	0,40 %
Plan	0,40 %	0,20 %	0,10 %	--
CPF	--	0,20 %	0,20 %	0,20 %
FPSPP	--	0,15 %	0,20 %	0,20 %
<b>Total</b>	<b>0,55 %</b>	<b>1 %</b>	<b>1 %</b>	<b>1 %</b>
CIF CDD (1 % des salaires des CDD)				

en rouge, les taux confirmés par la loi

## LE CONTRAT DE GÉNÉRATION

### OBJECTIFS

Entrée en vigueur le 13 mars 2013

Un triple objectif :

- Insertion durable en emploi des jeunes en CDI.
- Maintien en emploi ou recrutement des seniors.
- Transmission des savoirs et des compétences.

### PUBLIC VISÉ

- Les jeunes âgés de moins de 26 ans (ou de moins de 30 ans pour les travailleurs handicapés).
- Les salariés de 57 ans et plus pour le maintien dans l'emploi (55 ans pour un travailleur handicapé).
- Les salariés de 55 ans et plus nouvellement embauchés.

### EMPLOYEUR

Tous les employeurs de droit privé, les établissements publics industriels et commerciaux de 300 salariés et plus, mais dans des conditions d'applications différentes selon les effectifs des entreprises.

### MODALITÉS DE CONTRAT

#### → Entreprises de moins de 50 salariés.

Création d'un binôme remplissant les conditions ou en vue de la transmission de l'entreprise, création d'un binôme entre le chef d'entreprise sénior et le jeune.

#### → Entreprises de 50 à 299 salariés.

Négociation préalable d'un accord collectif entreprise/de branche (à défaut, d'un plan d'action) et création d'un binôme remplissant les conditions ou en vue de la transmission de l'entreprise, création d'un binôme entre le chef d'entreprise sénior et le jeune.

#### → Entreprises de plus de 300 salariés.

Négociation et conclusion d'un accord obligatoire avant le 30 septembre 2013 sur l'intégration durable, le maintien dans l'emploi des jeunes, le recrutement et le maintien dans l'emploi des seniors et la transmission des savoirs et des compétences.

**Le contrat de génération peut être associé à un contrat de professionnalisation.**

## EMPLOI D'AVENIR

### OBJECTIFS

- Permettre à des jeunes peu ou pas qualifiés d'acquérir une expérience professionnelle associée à un parcours de formation.
- Possibilité d'emploi d'avenir au sein de l'Éducation Nationale pour les jeunes se destinant aux métiers de l'enseignement.

### PUBLIC VISÉ

- Jeunes de 16 à 25 ans (30 ans pour les travailleurs handicapés).
- Sans diplôme ou titulaires d'un CAP/BEP et en recherche d'emploi durant 6 mois sur les 12 derniers mois.
- À titre exceptionnel, jusqu'au niveau BAC +3 pour les jeunes cumulant 12 mois de recherche d'emploi au cours des 18 derniers mois, résidant dans une ZUS (zone urbaine sensible) ou ZRR (zone de revitalisation rurale).

### EMPLOYEUR

- Secteur non marchand : associations, organismes à but non lucratif de l'Économie sociale et solidaire, collectivités territoriales, établissements des secteurs sanitaire et médico-

social, personnes morales de droit privé chargées de la gestion d'un service public (organisme HLM notamment), groupement d'employeurs qui organisent des parcours de formation et de qualification, structures d'insertion par l'activité économique.

- Secteur marchand : arrêté du préfet de région, ouvrant à tous les secteurs d'activité.

### MODALITÉS DE CONTRAT

- Secteur non marchand : CDD de 1 à 3 ans ou CDI (contrat de droit privé).
- Secteur marchand : CDD de 36 mois ou CDI.
- Convention tripartite : employeur - jeune - prescripteur (Mission locale ou Cap Emploi).

### MODALITÉS DE RECRUTEMENT

- Dépôt de l'offre à Pôle Emploi.
- Recrutement du jeune et signature de la convention avec le prescripteur (Mission locale ou Cap Emploi).
- Suivi du contrat et de la formation avec le prescripteur sur toute la durée du contrat.

## LE CONGÉ INDIVIDUEL DE FORMATION (CIF)

### DÉFINITION ET OBJECTIFS

Le congé individuel de formation (CIF) est une autorisation d'absence qui vous permet de suivre à votre initiative une formation. Ces actions de formations sont indépendantes de votre participation aux stages compris dans le plan de formation de votre entreprise. Elles s'accomplissent en tout ou partie pendant le temps de travail. Cette formation permet d'accéder à un niveau supérieur de qualification, de changer d'activité ou de profession, voire d'accéder plus largement à la culture, à la vie sociale, et à l'exercice des responsabilités associatives bénévoles. Vous pouvez aussi utiliser ce congé pour préparer et pour passer un examen.

### BÉNÉFICIAIRES

Ce droit concerne les travailleurs liés par un contrat de travail à un employeur, que celui-ci soit public ou privé.

### VOS DROITS ET OBLIGATIONS

Pendant le congé individuel de formation, votre contrat de travail n'est pas rompu mais suspendu, et vous devez justifier de votre présence en formation. À l'issue de la formation, vous réintégrez votre poste de travail ou un poste équivalent.

Conditions, procédures et financement

Pour toute information adressez-vous à votre employeur, à l'organisme de gestion du CIF auquel il cotise, ou à votre CCI (Nancy : 03 83 85 61 00).

Vous pouvez également vous adresser au Fongecif Lorraine : 6 rue Cyfflé - Le Trident - BP 20116 - 54003 Nancy CEDEX Tél. 03 83 30 82 80 - Fax 03 83 30 82 89 ou N° vert 0 800 328 337.

## LE BILAN DE COMPÉTENCES

### DÉFINITION

Le bilan de compétences est la première étape dans la construction d'un projet professionnel. Il permet de faire le point et d'élaborer un projet réaliste. En alliant entretiens avec un professionnel et temps de travail personnel, le bilan de compétences permet au salarié de faire le point sur ses compétences, aptitudes et motivations, et de construire son projet. Le bilan de compétences peut être à l'initiative du salarié ou proposé par l'employeur. Ce parcours peut entrer dans le cadre du plan de formation de l'entreprise.

### À QUOI SERT-IL ?

Le bilan de compétences permet d'identifier les potentiels et repérer les compétences transférables du salarié. Il donne à ce dernier l'occasion de :

- faire le point sur son expérience professionnelle et personnelle,
- repérer et évaluer des savoirs acquis par le travail, la formation, la vie sociale,

- identifier des savoirs, des compétences, des aptitudes, et déceler des potentialités inexploitées,
- déterminer et valider le choix d'une formation,
- établir un projet professionnel ou personnel.

### Les trois phases du bilan.

- Une phase préliminaire pendant laquelle le salarié est informé des conditions de déroulement du bilan, des méthodes, des techniques utilisées, et où l'on s'assure de ses motivations.
- une phase d'investigation permettant au salarié d'analyser et identifier ses besoins, déterminer ses possibilités d'évolution professionnelle.
- une phase de conclusions au cours de laquelle les résultats détaillés sont présentés. Un document de synthèse est remis au salarié et à lui seul.

## LA PÉRIODE DE PROFESSIONNALISATION

### DÉFINITION

La période de professionnalisation a pour objectif de favoriser le maintien des salariés dans l'emploi et de leur permettre d'actualiser leurs connaissances, grâce à des actions de formation. Elle peut être mise en œuvre à l'initiative du salarié, dans le cadre du DIF, ou de l'employeur dans le cadre du plan de formation. Les actions de formation se déroulent pendant ou en dehors du temps de travail (dans ce cas, cela nécessite un accord écrit du salarié).

### À QUOI SERT-IL ?

La période de professionnalisation permet soit :

- de développer ses compétences via une formation,
- d'acquérir une nouvelle qualification,
- d'avoir un maximum d'atouts pour se maintenir dans l'emploi.

### LES OBJECTIFS

- Acquisition d'une qualification qui :
  - soit enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP),
  - soit reconnue dans les classifications d'une convention collective nationale de branche,
  - soit prise en compte sur une liste établie par la commission paritaire nationale (CPNE) d'une branche professionnelle.
- Participation à une action de formation dont l'objectif est défini par la CPNE de la branche professionnelle dont relève l'entreprise.

**Un tuteur est chargé d'accueillir, d'aider, d'informer et de guider le(s) bénéficiaire(s) d'une période de professionnalisation.**

## LE CONTRAT DE SÉCURISATION PROFESSIONNELLE (CSP)

### DÉFINITION

Le contrat de sécurisation professionnelle s'applique aux licenciements économiques, aussi bien individuels que collectifs, engagés dans les entreprises de moins de 1 000 salariés. Il concerne également les entreprises en redressement ou en liquidation judiciaire.

### À QUOI SERT-IL ?

Il a pour objet l'organisation et le déroulement d'un parcours de retour à l'emploi, le cas échéant au moyen d'une reconversion ou d'une création ou reprise d'entreprise.

Ce parcours débute par une phase de prébilan, d'évaluation des compétences et d'orientation professionnelle en vue d'élaborer un projet professionnel tenant compte, sur le plan territorial, de l'évolution des métiers et de la situation du marché de l'emploi. Il comprend des mesures d'accompagnement, notamment d'appui au projet professionnel, ainsi que des périodes de formation et de travail.

Le CSP permet au salarié l'accès à certaines mesures lui facilitant son reclassement professionnel.

### LA MISE EN ŒUVRE

#### Étape n° 1 : la proposition du CSP au salarié

Cette proposition passe par une information individuelle et écrite mentionnant :

- le contenu du CSP,
- la possibilité d'en bénéficier,
- le délai imparti pour l'accepter ou le refuser,
- la date de rupture de son contrat de travail en cas d'acceptation du CSP.

Elle est remise, contre récépissé, au salarié.

#### Étape n° 2 : l'acceptation ou le refus du CSP

Le salarié dispose d'un délai de 21 jours pour l'accepter ou la refuser : l'absence de réponse étant assimilée à un refus.








#### Étape n° 3 : les conséquences

- **Acceptation du CSP** : le salarié doit le faire savoir à l'employeur dans le délai de 21 jours en lui remettant le bulletin dûment rempli à cet effet. Le contrat de travail est alors rompu d'un commun accord à la date d'expiration du délai de réflexion sans préavis à effectuer. Le CSP prend effet au lendemain de la date de rupture.
- **Refus du CSP** : si le salarié refuse ou ne donne pas de réponse, la procédure de licenciement suit son cours normal. Le cas échéant, la lettre de rappel de la date d'expiration du délai de réflexion vaut notification du licenciement.

# NOS FORMATIONS DIPLÔMANTES ET/OU QUALIFIANTES

CCI Formation 54 vous propose une large palette de formations diplômantes depuis le niveau IV (Bac) jusqu'au niveau I (BAC +5) :

## > Sur les fonctions transverses de l'entreprise

NIVEAU IV (BAC)	NIVEAU III (BAC +2)	NIVEAU II (BAC +3)	NIVEAU II (BAC +4)	NIVEAU I (BAC 5)
<ul style="list-style-type: none"> <li>→  Vendeur Conseiller Commercial</li> <li>→ Conseiller funéraire</li> <li>→ BP Préparateur(trice) en Pharmacie</li> <li>→ Conseiller(ère) Dermo-Cosmétique</li> <li>– Secrétaire Assistante</li> <li>– Secrétaire Assistante Médico Sociale</li> <li>– Comptable Assistant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ BTS Management des Unités Commerciales</li> <li>→ BTS Négociation Relation Client</li> <li>→ BTS Assistant(e) de Gestion PME PMI</li> <li>→ BTS Comptabilité Gestion des Organisations</li> <li>→  Gestionnaire des Unités Commerciales</li> <li>→  Attaché(e) Commercial(e)</li> <li>→ BTS des Professions Immobilières</li> <li>– Chargé de Relation client à Distance</li> <li>– Gestionnaire Paie</li> <li>– Comptable gestionnaire</li> <li>→  Assistant Manager Établissement Touristique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→  Responsable de Développement Commercial</li> <li>→  Responsable de la Distribution</li> <li>→  Responsable Commerce International</li> <li>→ Licence Chargé(e) de Gestion Patrimoniale Immobilière</li> <li>→ Licence Management du Logement Social</li> <li>– Licence animateur Qualité</li> <li>– Licence Ressources Humaines, droit, Relations sociales</li> <li>– Licence Assurance Banque Finance</li> </ul>	<p>MASTER 1 Management et Développement de Patrimoine Immobilier</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Responsable Management Durable, Qualité, Sécurité Environnement</li> </ul>	<p>MASTER 2 Manager des risques</p>

# DIPLÔMES RECONNUS PAR L'ÉTAT ACCESSIBLES AUX SALARIÉS

Lancé en janvier 2010, Negoventis propose plusieurs cycles de formation diplômants à travers 74 Chambres de Commerce et d'Industrie du territoire métropolitain et d'Outre-Mer. Spécialisés en métiers du commerce, de la vente et de l'hôtellerie-restauration, ces cycles s'adressent à tout public et notamment aux salariés, quel que soit leur niveau de formation initiale.

Tous les diplômes sont inscrits au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

## L'OBJECTIF

### Pour l'entreprise

- proposer des formations adaptées à ses besoins,
- proposer un outil de management permettant de valoriser et de motiver ses équipes,
- gérer, grâce à la formation, les évolutions d'emploi et de compétences attendues en interne.

### Pour le salarié

- reconnaître son parcours et son expérience professionnelle,
- faciliter la promotion interne et favoriser le développement des compétences,
- maintenir son emploi.

## VALIDATION

Ces diplômes sont accessibles par la VAE.

# VENDEUR CONSEILLER COMMERCIAL DIPLÔME DE NIVEAU IV (BAC)

DIPLÔME RECONNU PAR L'ÉTAT, INSCRIT AU RNCP



## LES ÉVOLUTIONS À PROPOSER AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- Commercial.
- Employé commercial.
- Assistant de vente.
- Chargé de prospection.
- Vendeur.
- Vendeur spécialisé.
- Téléprospecteur.
- Vendeur conseil.
- Conseiller de vente...

## QUELLES SONT LES MISSIONS DU VENDEUR CONSEILLER COMMERCIAL ?

Il collecte les informations qui permettent de prendre en compte dans son acte de vente : la structure dans laquelle il travaille, son secteur d'activité, ses produits au regard de la concurrence, le profil et les comportements d'achats de ses clients...

Il crée un environnement favorable à la vente en :

- vérifiant la disponibilité des produits,
- mettant en place les éléments du merchandising,
- assurant la prospection de nouveaux clients,
- participant à la promotion des produits et des services, dans le respect de la réglementation et des exigences sociales et économiques du développement durable.

Il conseille en face-à-face, à distance, en magasin, sur showroom... un prospect ou un client et remporte une vente en :

- discernant ses besoins et ses motivations,
- déployant les techniques de vente adaptées.

## RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

BLOC A	BLOC B	BLOC C	BLOC D
<b>Promouvoir, conseiller et vendre</b>	<b>Collaborer à l'aménagement et au bon fonctionnement de l'espace de vente</b>	<b>Conduire des entretiens téléphoniques en plateforme</b>	<b>Réaliser des actions de prospection</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>→ Adopter un comportement professionnel</li><li>→ Préparer ses ventes</li><li>→ Conseiller et vendre</li><li>→ Maîtriser les calculs commerciaux</li><li>→ Communiquer à l'écrit et à l'oral</li><li>→ Utiliser le traitement de texte et les tableurs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Participer à la gestion des flux et approvisionnements</li><li>→ Respecter la réglementation des prix</li><li>→ Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité</li><li>→ Appliquer les techniques de merchandising et/ou d'étalage</li><li>→ Tenir un poste de caisse</li><li>→ Réaliser un accueil téléphonique</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Traiter un appel entrant</li><li>→ Traiter un appel sortant</li><li>→ Adapter son comportement à l'environnement d'une plateforme téléphonique</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Utiliser une GRC</li><li>→ Qualifier un fichier clients</li><li>→ Appliquer la réglementation à la protection des données</li><li>→ Réussir la prospection téléphonique</li><li>→ Réussir ses actions de marketing direct</li><li>→ Optimiser son organisation commerciale</li><li>→ Gérer un conflit</li><li>→ Calculer sa rentabilité commerciale</li></ul>



# ATTACHÉ COMMERCIAL DIPLÔME DE NIVEAU III (BAC +2)

DIPLÔME RECONNU PAR L'ÉTAT, INSCRIT AU RNCP



## LES ÉVOLUTIONS À PROPOSER AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- Attaché commercial.
- Conseiller commercial.
- Chargé de clientèle.
- Conseiller financier (banque, assurance).

## QUELLES SONT LES MISSIONS DE L'ATTACHÉ COMMERCIAL ?

Les attachés commerciaux sont des commerciaux opérationnels capables de collecter des informations pour concevoir leur plan d'action commerciale, de mener des négociations, de prévoir, surveiller et évaluer leurs performances.

Sous la responsabilité de sa hiérarchie, l'attaché commercial élabore et planifie son plan d'action et/ou de prospection, mène des négociations commerciales dans ses différentes étapes (élaboration proposition, discussion, conclusion de la vente), gère et développe son portefeuille clients.

## RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

BLOC A	BLOC B	BLOC C	BLOC D
<b>Organiser son activité commerciale</b>	<b>Réaliser une démarche de prospection</b>	<b>Négocier et suivre une vente</b>	<b>Gérer son portefeuille et la relation client</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>→ Créer une dynamique de groupe</li><li>→ Analyser le marché de son secteur commercial</li><li>→ Organiser son activité commerciale</li><li>→ Préparer et mettre en œuvre un plan d'action commercial</li><li>→ Utiliser les outils informatiques au service de la veille commerciale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Choisir et planifier ses actions de prospection</li><li>→ Préparer et mener ses entretiens de prospection</li><li>→ Suivre et analyser les résultats de sa prospection</li><li>→ Utiliser les outils informatiques au service de la prospection</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Préparer un entretien de vente</li><li>→ Réaliser un entretien de vente</li><li>→ Traiter les objections et conclure une vente</li><li>→ Rédiger une proposition commerciale avec la réglementation en vigueur</li><li>→ Proposer des solutions aux clients grâce à une communication efficace en interne</li><li>→ Utiliser les outils informatiques au service de la vente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Qualifier et mettre à jour son portefeuille clients</li><li>→ Réaliser le bilan quantitatif de ses ventes</li><li>→ Analyser ses ventes pour développer ses performances commerciales</li><li>→ Proposer de nouvelles offres commerciales</li><li>→ Personnaliser ses actions de communication pour développer les ventes</li><li>→ Utiliser les outils informatiques au service de la relation clients</li></ul>

# GESTIONNAIRE D'UNITÉ COMMERCIALE

## DIPLÔME DE NIVEAU III (BAC +2)

DIPLÔME RECONNU PAR L'ÉTAT, INSCRIT AU RNCP



### LES ÉVOLUTIONS À PROPOSER AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- Conseiller commercial vente/attachés commerciaux entreprises du commerce.
- Chef de rayon/adjoint(e) de la vente.
- Responsable des ventes.
- Technicien de la gestion administrative des ventes.
- Chef de département commercial/responsable de magasin.

### QUELLES SONT LES MISSIONS DU GESTIONNAIRE D'UNITÉ COMMERCIALE ?

Le champ d'intervention du gestionnaire d'unité commerciale se situe dans 3 domaines d'activités majeurs : vente-commerce, gestion administrative et financière et management opérationnel. Il évolue soit :

- vers une surface de vente (commerce de détail à la grande distribution)
- au sein d'un service commercial sédentaire d'une entreprise.

Au quotidien, le gestionnaire d'unité commerciale anime et gère l'activité commerciale d'un centre de profit (point de vente, rayon d'une grande et moyenne surface, service commercial d'une TPE/PME). Il assure la commercialisation de biens et/ou services, veille à la gestion des flux et à la qualité du service client. Suivant le type, la taille et le secteur d'activité de l'entreprise, il est amené à manager une équipe.

Son expérience peut le conduire à créer ou développer un centre de profit.

### RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

BLOC A	BLOC B	BLOC C	BLOC D
<b>Mettre en œuvre les actions commerciales et opérations marketing du point de vente</b>	<b>Participer à l'organisation du fonctionnement de l'unité et à l'animation d'équipe</b>	<b>Optimiser la relation clients au sein de l'unité commerciale</b>	<b>Assurer la gestion et le suivi administratif de l'unité commerciale</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>➔ Assurer une veille commerciale de la concurrence</li><li>➔ Identifier la demande sur son marché</li><li>➔ Analyser l'offre sur son marché</li><li>➔ Maîtriser les techniques de merchandising</li><li>➔ Maîtriser les techniques de promotion du produit</li><li>➔ Exploiter les techniques du Cross Canal</li><li>➔ Utiliser les outils bureautiques</li><li>➔ Appliquer une méthodologie de projet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➔ Organiser son temps et planifier son travail</li><li>➔ Respecter le droit du travail applicable à son environnement</li><li>➔ Adapter sa communication interpersonnelle</li><li>➔ Accueillir un nouveau collaborateur</li><li>➔ Accompagner quotidiennement un collaborateur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➔ Maîtriser les étapes de la vente à distance ou en face-à-face</li><li>➔ Gérer une situation relationnelle atypique</li><li>➔ fidéliser sa clientèle</li><li>➔ Respecter la réglementation commerciale clients</li><li>➔ l'E-commerce</li><li>➔ S'initier aux outils de la GRC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➔ Maîtriser les calculs commerciaux liés à la rentabilité</li><li>➔ Utiliser un tableau de bord</li><li>➔ Analyser les résultats commerciaux</li><li>➔ Respecter la réglementation commerciale fournisseur</li><li>➔ Gérer les stocks</li><li>➔ Créer et suivre un tableau de bord avec un tableur</li></ul>

# ASSISTANT MANAGER TOURISME - HÔTELLERIE - RESTAURATION

## DIPLÔME DE NIVEAU III (BAC +2)

DIPLÔME RECONNU PAR L'ÉTAT, INSCRIT AU RNCP



### LES ÉVOLUTIONS À PROPOSER AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- Assistant Manager.
- Assistant de direction.
- Adjoint de direction.
- Sous-directeur.
- Chef de service (hébergement, restauration...).

### QUELLES SONT LES MISSIONS DE L'ASSISTANT MANAGER TOURISME - HÔTELLERIE - RESTAURATION ?

L'assistant manager Tourisme – Hôtellerie – Restauration (THR) a pour mission de collaborer à l'organisation de l'établissement : à cet effet, il participe à la gestion du personnel, la commercialisation et la gestion de la structure.

Il assiste et soutient le responsable de l'établissement touristique dans l'atteinte des objectifs et des résultats financiers. Au quotidien, l'assistant manager seconde le responsable ou directeur. Il concourt à la bonne coordination des différentes équipes.

Selon la taille de l'établissement touristique, il organise ou délègue la préparation matérielle du service à la clientèle. Il est garant de la qualité de service et de l'image de l'établissement. Quelle que soit la taille de la structure touristique, il doit faire remonter les informations nécessaires à la direction pour la prise de décisions (investissement, commercialisation, recrutement...).

Coopérant et convivial, l'assistant manager THR a l'esprit de service et d'équipe. Il a le sens du contact relationnel, et possède le sens commercial avec les clients. Par ailleurs, l'assistant manager s'adapte à une clientèle variée et est capable de s'exprimer en anglais. Il possède des capacités d'organisation, de réflexion et de gestion. Il fait preuve de diplomatie et de discrétion. Il communique et pratique le reporting auprès de sa direction et sait être force de proposition. Il doit aussi rester en veille sur son secteur et être capable de s'adapter aux évolutions du marché.

Le titulaire de la formation peut travailler sur le marché intérieur et/ou à l'international pour le compte d'une entreprise (indépendant, chaîne volontaire ou intégrée (filiale ou franchise), etc.) selon la typologie d'établissements suivants :

- établissement hôtelier avec ou sans restaurant,
- autres hébergements touristiques : villages vacances, hôtellerie de plein air, clubs,
- hôtellerie/restauration embarquée (croisières, catering),
- établissement de restauration.

### RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

BLOC A	BLOC B	BLOC C	BLOC D
<b>Gérer l'activité de son unité THR</b>	<b>Gérer la relation client de son unité THR</b>	<b>Animer une équipe au sein d'une unité THR</b>	<b>Collaborer au développement des actions de promotion et de communication d'une unité THR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Participer à la gestion des achats</li> <li>→ Gérer les stocks</li> <li>→ Garantir la sécurité alimentaire</li> <li>→ Prévenir les risques</li> <li>→ Se repérer dans les documents comptables</li> <li>→ Mesurer la rentabilité d'une activité THR</li> <li>→ Calculer un prix de revient et prix de vente</li> <li>→ Renseigner et analyser un tableau de suivi d'activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Accueillir en langue étrangère</li> <li>→ Accueillir le client dans son établissement</li> <li>→ Prendre en charge la relation clientèle</li> <li>→ Communiquer de façon adaptée</li> <li>→ Réaliser des ventes dans le secteur</li> <li>→ Appliquer le droit commercial acte de vente</li> <li>→ Appliquer une démarche qualité</li> <li>→ Mesurer la satisfaction clientèle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Appliquer le droit du travail</li> <li>→ Organiser son travail</li> <li>→ Intégrer les styles de management</li> <li>→ Organiser son équipe au quotidien</li> <li>→ Piloter une équipe</li> <li>→ Mesurer la performance individuelle et collective</li> <li>→ Participer à la constitution d'une équipe</li> <li>→ Conduire un projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Positionner son établissement sur son marché, et segmenter son offre</li> <li>→ Proposer une offre THR et décliner sa stratégie prix</li> <li>→ Distribuer et communiquer l'offre de services</li> <li>→ Élaborer un PAC pour un établissement</li> <li>→ Promouvoir l'offre de son établissement</li> <li>→ Gérer l'e-communication de son établissement</li> <li>→ Gérer l'e-réputation de son établissement</li> </ul>

# RESPONSABLE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

## DIPLÔME DE NIVEAU II (BAC +3)

DIPLÔME RECONNU PAR L'ÉTAT, INSCRIT AU RNCP



### LES ÉVOLUTIONS À PROPOSER AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- Responsable commercial.
- Manager de clientèle.
- Développeur commercial.
- Chargé d'affaires.
- Technico-commercial.
- Responsable de grands comptes.
- Responsable de centre de profit.



### QUELLES SONT LES MISSIONS DU RESPONSABLE DE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ?

Le responsable de développement commercial est un professionnel très qualifié et parfaitement opérationnel, autant capable de piloter les actions commerciales d'une équipe, que de mener directement et en autonomie des négociations complexes avec les clients les plus importants.

Ces compétences l'amènent rapidement à exercer des fonctions d'encadrement d'une équipe commerciale ou d'un centre de profit.

### RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

BLOC A	BLOC B	BLOC C	BLOC D
<b>Gérer et assurer le développement commercial</b>	<b>Prospecter, analyser les besoins et négocier une offre</b>	<b>Manager une action commerciale en mode projet</b>	<b>Piloter des missions de développement commercial en milieu professionnel</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Conduire un projet</li> <li>→ Assurer une veille de marché</li> <li>→ créer des tableaux de bord et analyser des indicateurs</li> <li>→ Exploiter des données marketing au service de la stratégie commerciale</li> <li>→ Élaborer un plan d'actions commerciales</li> <li>→ Élaborer un budget prévisionnel</li> <li>→ Intégrer le cross-canal dans sa pratique commerciale</li> <li>→ Prendre en compte la RSE dans le développement de son entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Recueillir des données pour détecter les marchés potentiels</li> <li>→ Définir une stratégie et un plan de prospection</li> <li>→ Maîtriser les principaux outils de prospection et d'analyse</li> <li>→ Conduire un entretien de découverte</li> <li>→ Réaliser un diagnostic client</li> <li>→ Construire une offre technique et commerciale</li> <li>→ Évaluer l'impact financier de la solution proposée</li> <li>→ Construire l'argumentaire de vente</li> <li>→ Préparer différents scénarii de négociation</li> <li>→ Maîtriser les techniques de communication nécessaires à la négociation</li> <li>→ Négocier en tenant compte des acteurs clés et des objections</li> <li>→ Contractualiser l'offre en respectant la législation en vigueur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Maîtriser les outils de gestion de projet</li> <li>→ Organiser et mettre en place une équipe projet</li> <li>→ Assurer le leadership du projet en utilisant les outils du management transversal</li> <li>→ Animer une réunion dans le cadre d'un projet</li> <li>→ Évaluer et analyser les résultats d'un projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Rapport d'activités professionnelles</li> <li>→ Soutenance</li> <li>→ Évaluation entreprise</li> </ul>

# RESPONSABLE DE LA DISTRIBUTION

## DIPLÔME DE NIVEAU II (BAC +3)

DIPLÔME RECONNU PAR L'ÉTAT, INSCRIT AU RNCP



### LES ÉVOLUTIONS À PROPOSER

- Manager de rayon / grande distribution alimentaire ou non
- Responsable centre de profit
- Responsable boutique / commerce indépendant ou franchisé
- Directeur / gérant de magasin

### QUELLES SONT LES MISSIONS DU RESPONSABLE DE LA DISTRIBUTION ?

Le responsable de développement commercial est un professionnel très qualifié et parfaitement opérationnel. Son champ d'intervention relève de deux fonctions majeures :

- la gestion et la recherche de rentabilité de son centre de profit par la mise en place d'actions et/ou de projets de développement commercial,
- le management opérationnel d'équipe(s).

### RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

BLOC A	BLOC B	BLOC C	BLOC D
<b>Gérer et assurer le développement commercial</b>	<b>Gérer et organiser les surfaces de vente et de stockage</b>	<b>Manager une équipe</b>	<b>Développer des missions managériales en milieu professionnel</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Conduire un projet</li> <li>→ Assurer une veille de marché</li> <li>→ Créer des tableaux de bord et analyser des indicateurs</li> <li>→ Exploiter des données marketing au service de la stratégie commerciale</li> <li>→ Élaborer un PAC</li> <li>→ Élaborer un budget prévisionnel</li> <li>→ Intégrer le cross canal dans sa pratique commerciale</li> <li>→ Prendre en compte la RSE dans le développement de son entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Optimiser la gestion des stocks</li> <li>→ Analyser ses ventes</li> <li>→ Analyser son implantation</li> <li>→ Mettre en œuvre des actions d'optimisation</li> <li>→ Négocier avec ses fournisseurs ou prestataires de services</li> <li>→ Respecter les règles du droit commercial</li> <li>→ Respecter la législation d'un ERP</li> <li>→ Gérer un litige client</li> <li>→ Communiquer efficacement avec sa hiérarchie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Identifier et planifier les besoins en compétences</li> <li>→ Appliquer la législation du travail</li> <li>→ Développer son leadership</li> <li>→ Animer une réunion de travail</li> <li>→ Conduire des entretiens individuels</li> <li>→ Recruter un collaborateur</li> <li>→ Former son équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Rapport d'activités professionnelles</li> <li>→ Soutenance</li> <li>→ Évaluation entreprise</li> </ul>

# RESPONSABLE EN COMMERCE INTERNATIONAL

## DIPLÔME DE NIVEAU II (BAC +3)

DIPLÔME RECONNU PAR L'ÉTAT, INSCRIT AU RNCP



### LES ÉVOLUTIONS À PROPOSER AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- Attaché commercial export.
- Technico-commercial export.
- Responsable commercial export.
- Responsable marketing international.
- Chef de produit international.
- Responsable zone export.

### QUELLES SONT LES MISSIONS DU RESPONSABLE EN COMMERCE INTERNATIONAL ?

- Participer à l'élaboration de la stratégie de développement international de l'entreprise.
- Assurer le développement export dans le respect des réglementations juridiques et fiscales internationales.
- Traiter et organiser les aspects logistiques de l'activité export.
- Gérer les aspects économiques de l'activité export.
- Manager une équipe commerciale export.
- Rechercher des partenaires et des alliances pour élargir les zones d'influence et d'activités internationales.
- Maîtrise de la langue anglaise dans les domaines commercial, financier et juridique.

### RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

#### BLOC A

##### **Stratégie commerciale et stratégie de prospection à l'international**

- ➔ Réaliser le diagnostic interne et externe de l'entreprise
- ➔ Appliquer les méthodes du marketing et du marketing international
- ➔ Élaborer et budgétiser un plan d'actions commerciales à l'international
- ➔ Préparer les outils de développement à l'international

#### BLOC B

##### **Négociation des ventes et gestion du portefeuille client à l'international**

- ➔ Réaliser des actions de prospection commerciale à l'international
- ➔ Concevoir un argumentaire commercial en langues étrangères - anglais LV1
- ➔ Concevoir un argumentaire commercial en langues étrangères - LV2
- ➔ Communiquer et négocier des opérations internationales - anglais LV1
- ➔ Communiquer et négocier des opérations internationales - LV2
- ➔ Réaliser des actions de communication à l'international
- ➔ Assurer le suivi commercial des partenaires à l'international

#### BLOC C

##### **Constitution et animation d'un réseau de partenaires à l'international et management d'une équipe à l'international**

- ➔ Constituer et animer un réseau de partenaires à l'international
- ➔ Gérer l'équipe commerciale à l'international et développer son efficacité
- ➔ Appliquer le processus d'achat à l'international

#### BLOC D

##### **Coordination des actions de gestion administrative, financière et logistique à l'international**

- ➔ Maîtriser les techniques administratives et documentaires de l'import-export
- ➔ Analyser et appliquer les modalités du contrat à l'international
- ➔ Organiser et assurer le suivi logistique et douanier des opérations à l'international
- ➔ Gérer les modalités financières des opérations à l'international
- ➔ Effectuer le suivi des opérations à l'international



# ADMINISTRATIF - SECRÉTARIAT

<b>LES BASES DU SECRÉTARIAT</b>	<b>18</b>
Entraînement intensif à l'accueil physique et téléphonique	18
Vaincre les pièges de la langue française	18
Maîtriser les techniques rédactionnelles	19
Traiter les situations difficiles de l'accueil	19
Savoir s'organiser et classer pour accroître son efficacité	19
<b>ASSISTER SON MANAGER</b>	<b>20</b>
Assister son manager en apportant son soutien commercial	20
Assister son manager en apportant son soutien à la communication et à l'information	20



# LES BASES DU SECRÉTARIAT

## ENTRAÎNEMENT INTENSIF À L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

### OBJECTIFS

- Développer les réflexes et les attitudes nécessaires à un accueil de qualité.

### PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne en contact avec un interlocuteur interne et/ou externe à l'entreprise, en face-à-face ou par communication téléphonique.

### PROGRAMME

#### Véhiculer une image positive de son entreprise.

- Connaître son entreprise pour plus d'efficacité : être informé soi-même pour mieux informer.
- Identifier les attentes et les exigences des clients, des usagers.
- Optimiser l'espace d'accueil, de réception, d'attente.
- Importance de la signalisation
- La gestion de l'attente.

#### Développer les comportements d'accueil.

- Importance de la gestuelle et du non-verbal.
- Les attitudes affirmées.
- Accueillir sans « envahir ».

#### 2<sup>de</sup> partie – Entraînement intensif.

Cette seconde partie s'appuiera sur des exercices, jeux de rôles et mises en situations pour favoriser le développement d'un :

- Savoir-faire : décrocher, se présenter, intercepter un appel, identifier son interlocuteur, transférer un appel, prendre un message, faire patienter, prendre congé.
- Savoir être : écouter pour renseigner, informer, reformuler, répondre aux objections, apporter une solution immédiate ou différée, gérer les réclamations, gérer les situations difficiles : désamorcer les tensions, filtrer les appels, les entrées, canaliser les interlocuteurs bavards...

Les deux premières journées s'appuieront sur l'alternance d'apports théoriques et sur une large partie d'entraînement intensif à travers des situations d'accueil physique et téléphonique.

La troisième journée, organisée dans les locaux de CCI Formation 54, permettra de répondre aux difficultés rencontrées par les participants en situation réelle, sur leur lieu de travail respectif. Ces difficultés seront répertoriées dans un document (remis à chacun en cours de formation) qui sera transmis à CCI Formation 54 une semaine avant la dernière journée. De cette façon, le formateur adaptera son intervention aux situations identifiées par les participants.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les exercices, jeux de rôles et mises en situation seront réalisés à partir d'outils vidéo (caméscope, magnétoscope) et d'une valise téléphone (téléphone en circuit fermé) pour ensuite être visionnés, écoutés et analysés par le groupe et l'animateur.

### 2 JOURS SOIT 14 HEURES

19 et 26 janvier 2018

3 et 10 avril 2018

4 et 11 octobre 2018

Prix net : 630 € /personne

## VAINCRE LES PIÈGES DE LA LANGUE FRANÇAISE

### OBJECTIFS

- Revisiter les bases dans les domaines de l'orthographe, du vocabulaire et de la syntaxe.
- Déjouer une centaine de pièges linguistiques.
- Tester ses connaissances linguistiques.

### PUBLIC

- Toute personne ayant des difficultés en expression écrite et souhaitant parfaire son français.

### PROGRAMME

#### Les pièges syntaxiques.

- Les barbarismes.
- Les solécismes.

#### Les pièges orthographiques.

- Connaître les règles de base.
- Des astuces pour « photographier » les mots difficiles.
- Les pièges orthographiques : comment les déjouer ?

#### Les pièges sémantiques.

- Les 3 registres de langue.
- Connaître le sens précis des mots difficiles.
- Les paronymes ou les confondables.
- Les faux amis.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exercices techniques sur les règles de la rédaction professionnelle.
- Analyse et correction des productions des participants.

### 2 JOURS SOIT 14 HEURES

2 et 9 février 2018

19 et 26 septembre 2018

Prix net : 630 € /personne



## MAÎTRISER LES TECHNIQUES RÉDACTIONNELLES

### OBJECTIF

- Parfaire ses écrits par la maîtrise des techniques rédactionnelles et adopter une rédaction pertinente.

### PUBLIC CONCERNÉ

- Tout public.

### PROGRAMME

#### Structurer sa pensée.

- À qui, pourquoi et quand écrire ?
- Construire ses écrits (les paragraphes).
- Articuler ses idées, en déterminer la chronologie.

#### Adopter un style efficace.

- Soigner l'introduction sans l'alourdir.
- Structurer son texte.
- L'utilisation des sigles, des acronymes.
- Rythmer ses écrits par une ponctuation adéquate.
- Conclure son texte.

#### Enrichir ses écrits.

- Le choix des mots justes et compréhensibles.
- Les homonymes, les synonymes, les paronymes.
- Le principe de la simplicité.

#### Identifier ses forces et ses faiblesses.

- Pratiquer l'auto-diagnostic de son style.
- Repérer ses atouts et ses faiblesses.

#### Les techniques d'écriture pour découvrir le plaisir d'écrire.

- S'entraîner pour débrider son imagination.
- Jouer avec les mots et dépasser la peur de la page blanche.
- Libérer sa plume.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- De nombreux travaux d'écriture seront réalisés à partir des thèmes et/ou préoccupations exprimés par chaque participant.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

**13, 20 et 27 mars 2018**

**12, 13 et 20 septembre 2018**

**Prix net : 840 €/personne**

## TRAITER LES SITUATIONS DIFFICILES DE L'ACCUEIL

### OBJECTIFS

- Identifier les situations difficiles.
- Savoir gérer son stress et rester professionnel (le) en toutes circonstances.

### PUBLIC

- Toute personne en charge de l'accueil du public.

### PROGRAMME

#### Identifier les éléments clés de l'accueil.

- Cerner les attentes spécifiques du client.

- Décoder les facteurs liés à l'attitude.
- Assurer un accueil professionnel.

#### Développer son aisance professionnelle.

- Maîtriser ses réactions.
- Gérer son stress et ses émotions.
- Savoir dénouer et apaiser les tensions.

#### Gérer des situations difficiles.

- Anticiper les situations tendues.
- Rester « zen » afin de garder la maîtrise d'une situation qui se dégrade.
- Les méthodes efficaces qui permettent de réduire son stress.

- Gérer sans crainte les situations extrêmes : violence verbale ou physique.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés théoriques.
- Jeux de rôle.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**15 et 22 mai 2018**

**13 et 20 novembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## SAVOIR S'ORGANISER ET CLASSER POUR ACCROÎTRE SON EFFICACITÉ

### OBJECTIFS

- Définir ses priorités pour mieux utiliser son temps.
- Planifier ses tâches tout en gérant les imprévus.
- Optimiser son énergie.

### PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne désirant améliorer sa gestion du temps sur le long terme.

### PROGRAMME

#### Urgent ou important

- Bien distinguer les caractéristiques de ces 2 notions : illustration avec le carré des priorités.
- Comment transférer le carré des priorités dans son planning hebdomadaire, mensuel, trimestriel ?

#### Procrastination versus action immédiate.

- La procrastination ou l'habitude de toujours différer au lendemain : véritable maladie du monde du travail.
- Mettre en pratique le principe de l'action immédiate.
- Les 5 règles de l'efficacité.

#### L'organisation des dossiers.

- Les dossiers en cours.
- Les dossiers de référence.
- Les dossiers d'archive.

#### L'organisation de son poste de travail.

- La méthode des 5 S.

#### Comment maintenir, sur la durée, une organisation efficace ?

- Savoir se fixer des objectifs efficaces.
- L'optimisation de la tenue de l'agenda ou comment prendre en compte les imprévus.

- Consigner les « bonnes pratiques ».

- Le plan hebdomadaire.
- Le plan quotidien.
- Élaborer, en fonction des besoins, des modes opératoires, des procédures simples.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et d'échanges d'expérience. Elle privilégiera les mises en situations, à partir de cas concrets évoqués par les participants.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**15 et 22 juin 2018**

**2 et 9 octobre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**



# ASSISTER SON MANAGER

## ASSISTER SON MANAGER EN APPORTANT SON SOUTIEN COMMERCIAL

### OBJECTIFS

- Contribuer par l'amélioration de l'organisation, à l'efficacité des personnes notamment celle de ses supérieurs hiérarchiques immédiats.
- Contribuer à la réduction des coûts administratifs dans un contexte de travail coopératif et d'une démarche qualité.

### PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne amenée à gérer une activité d'assistant(e), de secrétaire.

### PROGRAMME

#### Seconder le(s) manager(s) dans ses (leurs) activités.

- Préparer et suivre l'action du manager.
- Tenir les agendas personnels et partagés.
- Organiser les déplacements.

#### Contribuer à l'amélioration de l'organisation de l'entité.

- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des processus administratifs.

- Participer à la coordination des activités des membres de l'entité.
- Fournir une assistance à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.

#### Organiser un événement.

- Assurer la logistique.
- Assurer la communication.
- Prévoir et gérer les coûts.
- Évaluer les résultats.

#### Prendre en charge un dossier spécialisé.

- Collecter les informations spécifiques au domaine de spécialité.
- Mettre en œuvre les méthodes de travail spécifiques au domaine de spécialité.
- Évaluer sa performance.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques, d'études de cas et de réponses aux questions et problématiques des participants.
- Elle s'appuiera sur une large participation des stagiaires pour favoriser les échanges d'expérience.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**23 et 30 mars 2018**

**12 et 19 novembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## ASSISTER SON MANAGER EN APPORTANT SON SOUTIEN À LA COMMUNICATION ET À L'INFORMATION

### OBJECTIF

- Faciliter la communication et l'information à tous les niveaux (interpersonnel, au sein des groupes de travail) et assurer un rôle d'interface pour le(s) manager(s) pour le(s) quel(s) il (elle) travaille, dans des contextes multiculturels.

### PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne amenée à gérer une activité d'assistant(e), de secrétaire.

### PROGRAMME

#### Soutien à la communication.

#### Collaborer avec le(s) manager(s).

- Instaurer et entretenir la relation avec le(s) manager(s).
- Recueillir des consignes de travail.
- Rendre compte, informer, faire le point.

#### Contribuer à la cohésion des groupes.

- Installer les conditions d'un climat de travail favorable.
- Animer un travail collaboratif.
- Gérer une réunion.

#### Assurer l'interface entre le (ou les) manager(s) et l'environnement de travail (interne, externe).

- Créer, entretenir et activer un réseau relationnel (à l'interne, à l'externe).
- Accueillir et informer.
- Communiquer à l'oral et par écrit (à l'interne, à l'externe).
- Négocier.

#### Soutien à l'information.

#### Rechercher l'information.

- Assurer une veille informationnelle.
- Partager les connaissances.

#### Produire une information structurée.

- Créer et modéliser un document de nature administrative.
- Élaborer un dossier documentaire, un dossier comptable, une revue de presse.

#### Gérer les documents.

- Procéder à l'acquisition numérique de documents.
- Trier, classer et archiver les documents.

#### Contribuer à la qualité du système

#### d'information.

- Optimiser la circulation de l'information.
- Participer à l'évolution du système d'information.
- Participer à la sécurité du système d'information.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et d'échanges d'expérience. Elle privilégiera les analyses de situations, à partir de cas concrets évoqués par les participants.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**1<sup>er</sup> et 08 février 2018**

**21 et 28 septembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**



# BUREAUTIQUE

FORMATIONS ÉLIGIBLES AU CPF 

<b>LE PACK OFFICE</b>	<b>22</b>
Word   fonctions de base	22
Word   Fonctions avancées	22
Excel   Fonctions de base	22
Excel   Fonctions avancées	23
Excel   Tableaux croisés dynamiques	24
Excel   Initiation Visual Basic pour Excel	24
PowerPoint   Initiation	24
PowerPoint   Perfectionnement	25
<b>PCIE – TOSA</b>	<b>25</b>
<b>LES LOGICIELS DE CRÉATION</b>	<b>26</b>
InDesign   InD Bases	26
Photoshop   Créations graphiques, retouches et illustrations	26
Autocad	27
<b>WEB – INTERNET</b>	<b>27</b>
Perfectionnement Internet et messagerie électronique	27
Votre site web : les outils et les stratégies pour le mettre en place / Concept Web	28
Gérez votre e-réputation et la sécurité sur Internet	28
La révolution des réseaux sociaux	29
Newsletter – les bases de l'e-mailing gagnant	29



# LE PACK OFFICE



## WORD | FONCTIONS DE BASE

### OBJECTIFS

- Utiliser le traitement de texte Word avec efficacité.
- Être capable d'utiliser toutes les fonctions basiques et utiles au quotidien.

### PUBLIC

- Personnels administratifs, cadres, toute personne ayant à utiliser professionnellement le traitement de textes WORD.

### PRÉREQUIS

- Connaissance de Windows.

### PROGRAMME

**Présentation de l'écran, des menus déroulants.**

**Présentation des fonctions basiques pour :**

- Créer et modifier du texte : déplacer, copier des blocs de texte.
- Enregistrer ses documents sur disque dur ou autre support.

**Mettre en forme un document et l'imprimer.**

- Créer des tableaux.
- Insérer des images.

**Notions de publipostage.**

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Salle équipée de 8 à 12 micro-ordinateurs, imprimantes laser.
- Vidéo projection.
- Support de cours délivré à chaque participant.
- Travaux pratiques.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

12 et 13 mars 2018

14 et 15 mai 2018

3 et 4 juillet 2018

11 et 12 septembre 2018

20 et 21 novembre 2018

**Prix net : 360 € /personne**



## WORD | FONCTIONS AVANCÉES

### OBJECTIF

- Découvrir les fonctions évoluées du logiciel Word.

### PUBLIC

- Toute personne désirant perfectionner ses connaissances sur l'utilisation du logiciel de traitement de texte Word.

### PRÉREQUIS

- Avoir suivi le stage initiation ou avoir une bonne pratique des fonctionnalités de base du logiciel Word.

### PROGRAMME

**Répétition et mémorisation de formats.**

- Utilisation et création des styles.
- Création, utilisation et modification de modèles.

**Le publipostage.**

- Création, utilisation, modification

**Apprendre à créer un document réutilisable.**

- Les modèles de document.
- Les formulaires.
- Personnaliser les barres d'outils, les menus.
- Insérer des éléments en provenance d'un tableur.

**Création d'un document long de type rapport.**

- Structuration du document avec le mode plan.
- Numérotation.
- Génération d'une table des matières.
- Génération d'une table d'index.

**Astuces.**

- Les raccourcis clavier.
- Optimiser et protéger son travail.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Salle équipée de 8 à 12 micro-ordinateurs, imprimantes laser.
- Vidéo projection.
- Support de cours délivré à chaque participant.
- Travaux pratiques.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

19, 20 et 21 février 2018

14, 15 et 16 mai 2018

13, 14 et 15 novembre 2018

**Prix net : 510 € /personne**



## EXCEL | FONCTIONS DE BASE

**OBJECTIF**

- Découvrir et utiliser les commandes et fonctions de base afin de concevoir des tableaux.

**PUBLIC**

- Toute personne appelée à utiliser le tableur Excel.

**PRÉREQUIS**

- Maniement de la souris et du clavier.
- Connaissances de l'environnement Windows.

**PROGRAMME****Découvrir Excel.**

- Le classeur, la feuille de calcul, l'interface.
- Saisie de texte, nombres et formules.
- Utilisation des formules.
- Utilisation des différents adressages.

**Mise en forme.**

- Du texte, des nombres, d'un tableau.

**Mise en page.**

- Les marges, l'orientation, la disposition, zone d'impression.
- Gestion de l'impression.

**Insertion et gestion des objets.**

- Image, formes automatiques, caractères spéciaux.

**Réalisation et mise en forme graphique.**

- Créer un graphique simple (histogramme, secteur).
- Utiliser les outils graphiques.
- Imprimer le graphique.

**Les fonctions de base.**

- Somme, moyenne, min., max., nb.
- Les fonctions date et heure.

**Base de données.**

- Création d'une base de données.
- Sous totaux.
- Utilisation des filtres automatiques.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Salle équipée de 8 à 12 micro-ordinateurs, imprimantes laser.
- Vidéo projection.
- Support de cours délivré à chaque participant.
- Travaux pratiques.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

13 et 14 mars 2018

17 et 18 mai 2018

28 et 29 juin 2018

18, 19 et 25 septembre 2018

14 et 15 novembre 2018

11 et 12 décembre 2018

**Prix net : 360 € /personne**

## EXCEL | FONCTIONS AVANCÉES

**OBJECTIF**

- Découvrir les fonctions évoluées du logiciel, approfondir ses connaissances et maîtriser les fonctions avancées.

**PUBLIC**

- Toute personne désirant perfectionner ses connaissances sur l'utilisation du tableur.

**PRÉREQUIS**

- Avoir suivi le stage initiation ou avoir une bonne pratique des fonctionnalités de base du logiciel Excel.

**PROGRAMME****Découverte des fonctions avancées.**

- Les fonctions imbriquées (si, et, ou).
- Les fonctions évoluées TEXTE, RECHERCHEV, SOMME.SI, Nb.SI, Nbval, Nb.vide.
- Calculs complexes.

**Liaisons et consolidation.**

- Travailler avec plusieurs feuilles et classeurs.
- Groupe de travail, fractionnement, création de volets.

**Les tableaux et graphiques croisés dynamiques.**

- Création, gestion et mise en forme.
- Champs calculés, groupes et synthétiser des données.
- Utilisation des différents filtres.

**Personnaliser Excel.**

- Barre d'outils personnalisée.

**Mise en forme conditionnelle.**

- Simple et avec utilisation de formules.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Salle équipée de 8 à 12 micro-ordinateurs, imprimantes laser.
- Vidéo projection.
- Support de cours délivré à chaque participant.
- Travaux pratiques.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

29, 30 mars et 6 avril 2018

6, 7 et 12 juin 2018

2, 3 et 9 octobre 2018

6, 7 et 14 décembre 2018

**Prix net : 510 € /personne**



## EXCEL | TABLEAUX CROISÉS DYNAMIQUES

### OBJECTIF

- Être capable, en toute autonomie, de concevoir un tableau croisé dynamique.

### PUBLIC

- Utilisateurs amenés à réaliser une analyse de données.

### PRÉREQUIS

- Bonne pratique du tableur Excel ou avoir suivi le module Excel fonctions avancées.

### PROGRAMME

- Notion de base de données Excel.
- Création d'un tableau croisé dynamique.

- Modification des champs.
- Graphique croisé dynamique.
- Insertion de plusieurs champs.
- Modifier les calculs de synthèse.
- Filtrer les données.
- Champs calculés.
- Regroupement de données.
- Format des nombres.
- Importation de données externes.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- De nombreux exercices.
- Un poste informatique par participant.
- Un support de cours remis à chaque participant.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

13 mars 2018

15 juin 2018

17 octobre 2018

**Prix net : 180 € /personne**



## EXCEL | INITIATION VISUAL BASIC POUR EXCEL

### OBJECTIF

- Être capable de maîtriser des commandes d'Excel qui permettent d'automatiser les principales fonctions du tableur et de développer des applications spécifiques.

### PUBLIC

- Toute personne désirant utiliser les macrocommandes d'Excel pour automatiser la saisie ou créer des documents interactifs.

### PRÉREQUIS

- Utilisateurs avertis des outils bureautiques et d'Excel.

### PROGRAMME

- Enregistrement automatique des macros.**
- Les références relatives et absolues.

- Les options d'enregistrement.

### L'exécution des macros

- L'exécution à partir de la liste de macros. Affectation à un bouton. Affectation à un outil.

### Initiation à la programmation VBA.

- L'algorithme. L'éditeur de feuille Module. Les objets et les collections. Les propriétés et méthodes. Les procédures et fonctions. Les variables. Les instructions conditionnelles IF et SELECT CASE. Les instructions de boucle FOR et WHILE.

### Initiation à VISUAL BASIC pour EXCEL.

- L'objet Range. L'objet et collection Workbook. Les méthodes et propriétés les plus courantes.

### La création de boîtes de dialogue.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Salle équipée de 8 à 12 micro-ordinateurs, imprimantes laser.
- Vidéo projection.
- Support de cours délivré à chaque participant.
- Travaux pratiques.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

20, 21 et 27 mars 2018

4, 5 et 11 octobre 2018

**Prix net : 615 € /personne**



## POWERPOINT | INITIATION

### OBJECTIF

- Être capable de créer des documents intégrant textes, images, commentaires, sons, pour concevoir et réaliser des supports visuels (transparentes, diaporamas).

### PUBLIC

- Toute personne utilisant des supports visuels.

### PRÉREQUIS

- Bonnes connaissances des outils bureautiques.

### PROGRAMME

#### Découverte.

- Apprentissage des outils graphiques de PowerPoint.

#### Maîtriser les différentes formes d'insertion.

- Textes, photos, graphiques, objets.
- Travailler la forme du diaporama.**
- Transition, enchaînement, effets d'animation, durée, sonorisation etc.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Salle équipée de 8 à 12 micro-ordinateurs, imprimantes laser.
- Vidéo projection.
- Support de cours délivré à chaque participant.
- Travaux pratiques.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

9 février 2018

14 mai 2018

28 septembre 2018

**Prix net : 180 € /personne**



## POWERPOINT | PERFECTIONNEMENT

### OBJECTIFS

- Améliorer et optimiser la réalisation d'une présentation, sur diapositives et vidéo.
- Permettre à chaque participant d'utiliser les fonctions avancées de PowerPoint au quotidien.

### PUBLIC

- Personnes maîtrisant les fonctions de PowerPoint et souhaitant se former sur des fonctions avancées.

### PRÉREQUIS

- Avoir suivi le module PowerPoint Initiation ou avoir un niveau équivalent.

### PROGRAMME

#### Rappels sur la création d'un diaporama.

- Utilisation des modèles de conception.

- Modification des jeux de couleurs.
- Personnaliser le masque de diapositive.

#### Utilisation de différents types d'objets dans le diaporama.

##### Animation.

- Les événements d'un objet : entrée, emphase, sortie et chemin particulier sur l'écran.
- Musique de fond du diaporama.

#### Le minutage et le déroulement du diaporama.

- Faire des diaporamas personnalisés et masquer des diapos.
- Faire tourner le diaporama en boucle.
- Projeter le diaporama et intervenir pendant son défilement.

#### Importation et exportation.

- Utiliser des liens avec Excel, Word.
- Insérer des diapositives à partir d'un

fichier ou d'un plan.

- Utiliser et paramétrer des boutons d'action et des liens hypertexte.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Salle équipée de 8 à 12 micro-ordinateurs, imprimantes laser.
- Vidéo projection.
- Support de cours délivré à chaque participant.
- Travaux pratiques.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**14 mars 2018**

**1<sup>er</sup> juin 2018**

**16 novembre 2018**

**Prix net : 180 € /personne**

## PCIE – TOSA



## 2 CERTIFICATIONS POUR VALIDER VOS COMPÉTENCES EN BUREAUTIQUE

Inscrites à l'inventaire de la Commission Nationale de la Certification Professionnelle (CNCP) et éligibles au Compte Personnel de Formation, ces 2 certifications permettent de tester et certifier vos compétences bureautiques.

À partir d'une évaluation sur les logiciels WORD, EXCEL, POWERPOINT, OUTLOOK, ACCESS, CCI Formation 54 vous propose un parcours de formation individualisé qui vous permettra de certifier vos compétences via le PCIE ou le TOSA.

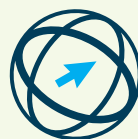
### POURQUOI PASSER UNE CERTIFICATION PCIE OU TOSA ?

- Pour apporter la preuve de vos compétences
- Pour faire le point sur vos connaissances
- Pour valoriser votre expérience par une certification

# TOSA®

Le TOSA est un dispositif d'évaluation et de certification informatique sur Word, Excel, PowerPoint pour les versions 2007, 2010 et 2013.

Le TOSA est une certification du niveau de maîtrise dans l'utilisation de chaque logiciel. Il permet de déterminer objectivement le niveau par un score de 1 à 1000.



**PCIE** Passeport de Compétences Informatique Européen

Le PCIE est une certification modulaire des compétences bureautiques sur l'ensemble des logiciels. Le certificat PCIE atteste de la maîtrise de l'outil bureautique : 36 questions par test, 75 % de réussite suffisent.

- Le PCIE start : 4 modules au choix.
- Le PCIE complet : 7 modules



# LES LOGICIELS DE CRÉATION

## INDESIGN | IND BASES

### OBJECTIF

- Connaître les fonctionnalités de base d'InDesign et savoir faire des mises en page.

### PUBLIC

- Toute personne souhaitant maîtriser les fonctionnalités de base d'InDesign. Connaître l'environnement Windows ou Mac OS et si possible quelques notions de la chaîne graphique.

### PROGRAMME

#### Introduction.

- Description de l'écran, table de montage, la palette d'outils.

#### Manipulation de texte.

- Saisir, importer et chaîner du texte, le corriger.
- Encarts, colonnes, calage vertical du texte dans son bloc.
- Typographie du caractère et format du paragraphe.
- Régler les césures et la justification.
- Filets de paragraphes, lettrines.
- Grille d'alignement du texte.
- Styles de paragraphes et styles de caractères.
- Styles imbriqués.
- Corriger un texte curviligne.

#### Graphismes et couleurs.

- Les outils de dessin, l'agrandissement, la réduction, la déformation, la création de blocs, l'utilisation et la création de couleurs, la création de fonds et de dégradés.

#### Importation.

- Mode d'importation, placement des objets textes et images, importation de fichiers, recadrage et habillage.

#### Gestion de pages.

- La création de gabarits, le chemin de fer, le foliotage, l'utilisation des calques.

#### L'impression.

- Les sorties lasers et conventionnelles, séparation (quadri, Pantone), préparation des documents et envoi au flashage.

#### Les formats de publication.

- l'export vers le format HTML, le format PDF.

#### Mise en pratique.

- Exploiter les possibilités d'InDesign, naviguer dans les différentes zones de travail, disposer les éléments textes et images, utiliser les différents modes colorimétriques, exploiter les techniques d'habillage et de chaînage, définir et

utiliser les pages type.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques enseignés par le formateur, avec utilisation d'exercices d'applications.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

**23, 24 et 31 mai 2018**

**15, 16 et 23 novembre 2018**

**Prix net : 660 € /personne**

## PHOTOSHOP | CRÉATIONS GRAPHIQUES, RETOUCHES ET ILLUSTRATIONS

### OBJECTIF

- Formation d'initiation à la création et à la réalisation d'images numériques pour les supports internet, multimédia et imprimés.

### PUBLIC

- Tout public.

### PRÉREQUIS

- Pour public débutant sous Photoshop ayant une bonne connaissance de l'outil informatique (Windows ou Macintosh) ainsi que des dispositions pour le graphisme.

### PROGRAMME

- Notions de base.
- Différence entre une image vectorielle et une image Bitmap.
- Notions de résolution d'images.

- Principaux formats d'enregistrement (PAO et Web).

- Interface de Photoshop.

- Modifications de l'image et zone de travail.

- Utilisation de la couleur.

- Les outils de sélection.

- Les outils de dessin.

- L'outil plume et la palette tracés.

- Travail avec des calques.

- Les outils de retouche et trucage d'images.

- Les transformations.

- Modifications d'images.

- Image pour Internet.

- Palette animation.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Nombreux exercices et manipulations sur le matériel.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

**13, 14 février et 20 mars 2018**

**14, 15 et 22 juin 2018**

**4, 5 et 12 octobre 2018**

**Prix net : 660 € /personne**



## AUTOCAD

### OBJECTIFS

- Réaliser des dessins ou des schémas précis et complets, en deux ou trois dimensions.
- Utiliser Autocad comme plate-forme d'échange de données entre différents intervenants.

### PUBLIC

- Toute personne venant ou non du dessin traditionnel sur planche, voulant s'initier à un logiciel de DAO complet et standard.

### PRÉREQUIS

- La connaissance des PC et Windows est un plus.

### PROGRAMME

#### Présentation de l'environnement de travail.

- Menus et barres d'outils / zones écran.
- Dialogue avec Autocad.
- Lancement de commandes et utilisation des options.
- Utilisation de la souris sous Autocad.

#### Présentation du système de coordonnées Autocad.

- Le plan de travail XY.
- Spécifier des coordonnées.
- Utilisation des outils de précision.
- Paramétrage d'un dessin.

#### Concevoir avec Autocad.

- Les objets de dessin.

- Utilisation des commandes de construction.
- Utilisation des commandes écran.
- Obtenir des informations sur les objets.
- Modifier des objets existants.
- Présentation de l'environnement multidocuments.

#### Organisation d'un dessin.

- Principe et utilisation des calques
- Principe, utilisation des Xrefs.

#### Création de bibliothèque sous Autocad.

- Les blocs.
- Blocs et attributs.
- Principe de construction et utilisation.
- Utilisation de Autocad Design Center.

#### Outils de cotation.

- Différents types de cotation.
- Création de styles de cotes.
- Mise en place de la cotation.
- Modification des cotes.

#### Sortie papier du dessin.

- Imprimer depuis l'espace objet.
- Création de présentations.
- Utilisation des styles de tracé.
- Impression d'une présentation.

#### Communiquer.

- Échange de plans avec d'autres systèmes de CAO.
- Utilisation des normes CAO.
- Export et import en DXF.
- Création de fichier en vue d'utilisation sur le Web.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques enseignés par le formateur, avec utilisation d'exercices d'applications.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

1<sup>er</sup>, 5 et 8 juin 2018

5, 6 et 13 décembre 2018

Prix net : 990 €/personne

## WEB – INTERNET

## PERFECTIONNEMENT INTERNET ET MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

### OBJECTIFS

- Faire découvrir les bases d'Internet ainsi que les outils de navigation et de communication.
- Découvrir les atouts de votre messagerie, gérer au mieux les options, gagner du temps dans son travail.

### PUBLIC

- Toute personne désirant apprendre à naviguer, à effectuer une recherche sur Internet et à utiliser le courrier électronique.

### PROGRAMME

#### Le Web.

- Présentation générale et équipement nécessaire.
- Les navigateurs.
- La recherche d'informations sur le web.
- Le téléchargement (images, utilitaires...)
- Les pièges à éviter.

#### Le e-commerce et les réseaux sociaux.

- Organisation.
- Gestion des favoris.
- La page d'accueil.
- Suppression d'éléments temporaires.
- La sécurité (pare-feu, antivirus).
- Les droits et obligations (CNIL).

#### Messageries et courrier électronique : OUTLOOK, Windows Mail...

- Fonctionnement et utilisation.
- Paramétrer un compte de messagerie (pop3).
- Sécurité et prudence.
- Créer une adresse électronique.
- Les courriers.
- Les contacts.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Travaux pratiques.
- Connexion sur Internet.
- Un poste par participant.
- Remise d'un support de cours.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

2 février 2018

5 octobre 2018

Prix net : 180 €/personne



## VOTRE SITE WEB : LES OUTILS ET LES STRATÉGIES POUR LE METTRE EN PLACE / CONCEPT WEB

### OBJECTIFS

- Réaliser un cahier des charges pour la création ou l'amélioration d'un site Internet.
- Mettre en avant les informations recherchées par les internautes.
- Connaître / revoir les mots-clés et les expressions clés.

### PUBLIC

- Personnes chargées de la création ou la mise à jour d'un site Internet, dirigeants, personnes chargées de la communication, responsables commerciaux, responsables de sites Internet.

### PRÉREQUIS

- Savoir utiliser un ordinateur, aller sur Internet et envoyer un e-mail avec pièce jointe.

### PROGRAMME

#### La qualité ergonomique d'un site.

- Quel est l'objectif du site ?
- À quel public est destiné le site ?
- Quel contenu attire l'attention des visiteurs ?
- Les pages sont-elles faciles à lire ?
- Les images, les sons, les animations.

#### La navigation.

- Comment est structuré un site Internet ?

- Les chapitres essentiels du site sont-ils toujours accessibles ?
- Un plan du site est-il disponible ?
- Le temps de chargement des pages.

#### L'animation commerciale.

- Promotion, vente additionnelle.
- Visibilité : référencement naturel et payant, campagnes Adwords, gestion des campagnes.
- Événementiel & social shopping : salons, buzz marketing, blogging, FAQ, jeux concours, couponing...

#### Les techniques de référencement les plus efficaces.

- Importance du référencement pour la visibilité et l'audience d'un site Web.
- Panorama des acteurs et des outils de recherche en France à l'international.
- Apprendre comment hiérarchiser l'information et valoriser les mots-clés.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Chaque thème de cette formation est abordé de façon théorique puis illustré de nombreux exemples en ligne.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**8 et 9 février 2018**

**26 et 27 septembre 2018**

**Prix net : 500 € /personne**

## GÉREZ VOTRE E-RÉPUTATION ET LA SÉCURITÉ SUR INTERNET

### OBJECTIF

- Formation qui doit permettre d'avoir les bases pour mettre en place et contrôler sa présence sur Internet.

### PUBLIC

- Tout public.

### PROGRAMME

#### Définir l'e-réputation.

- Définition de l'e-réputation, du corporate branding, de l'identité numérique et du personal branding.
- Codes et usages de la communication sur les réseaux sociaux.
- Pour quelles applications métiers ?
- Exemples d'audiences et d'impacts.

#### Connaître sa présence sur le Web.

- Cartographier les lieux d'influence.
- Les mesures quantitatives des conversations autour de sa marque, son entreprise, ses produits.

#### Surveiller sa présence sur le Web.

- Bonnes et mauvaises pratiques à travers une série d'exemples récents.

#### Outils pratiques de sécurité et de veille.

- Mettre en place une veille active.
- Définir son périmètre de veille.
- Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs.
- Les outils et méthodes gratuites : bénéfiques / inconfortables / usages.
- Les solutions payantes.
- Lire et bien interpréter les résultats.

#### Utilisation et prise en main d'outils de présence sur Internet.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et exercices pratiques sur des cas concrets des participants.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**26 avril 2018**

**15 novembre 2018**

**Prix net : 250 € /personne**

## LA RÉVOLUTION DES RÉSEAUX SOCIAUX

### OBJECTIF

- Comprendre et maîtriser les stratégies et les tactiques marketing sur les réseaux sociaux afin de les intégrer dans votre stratégie de communication et de webmarketing.

### PUBLIC

- Personnes désirant se perfectionner dans les nouvelles stratégies de communication liées aux réseaux sociaux.

### PRÉREQUIS

- Savoir utiliser Internet.

### PROGRAMME

#### Présentation générale.

- Présentation des réseaux.
- La logique Facebook.
- Chiffres du réseau social.
- Les autres réseaux sociaux.
- Présentation des différents leviers marketing.
- Quel intérêt pour l'entreprise ?

#### Création de pages et profils.

- Les solutions.
- Les limites des profils pour les marques.
- Présentation des pages et de leurs fonctionnalités.
- Création et optimisation de sa page d'entreprise.
- Création d'onglets personnalisés.

#### Rendre attractif sa page.

- Les astuces pour bien animer sa page.
- Mesurer les interactions de sa page.
- Concevoir des applications.
- Règles pour concevoir une application.
- Les possibilités techniques offertes par Facebook.
- Intégrer les réseaux sociaux sur son site.

#### La publicité.

- Faire des publicités sur les réseaux sociaux.
- Exemples concrets de publicités.
- Obtenir de nouveaux fans.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Enseignement théorique.
- Échanges entre participants.
- Démonstrations sur outil informatique.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**22 février 2018**

**15 mai 2018**

**9 octobre 2018**

**Prix net : 250 €/personne**

## NEWSLETTER – LES BASES DE L'E-MAILING GAGNANT

### OBJECTIF

- Apprendre à utiliser les outils de newsletter et les envoyer rapidement et efficacement.

### PUBLIC

- Toute personne devant gérer des envois de mails en nombre souhaitant découvrir les règles de base et avoir une totale autonomie de rédaction et d'envoi.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
- Chaque participant pourra travailler sur son projet en fonction de son domaine d'activité.

### PROGRAMME

- Les principaux outils de création et d'envoi de newsletter.
- Les contraintes techniques à l'émission des newsletters.
- Les contraintes techniques à la réception des newsletters.
- Les règles et contraintes antispam, comment éviter les filtrages.
- Les règles de la rédaction des infolettres
- Rédiger un calendrier des envois.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**13 mars 2018**

**4 octobre 2018**

**Prix net : 250 €/personne**

# CCI Formation


 CCI GRAND NANCY  
MÉTROPOLE  
Meurthe-et-Moselle



## MALLETTE DU DIRIGEANT

Dirigeant non-salarié du commerce, de l'industrie et des services,  
vous désirez renforcer vos compétences sur des thèmes  
qui sont au cœur de votre activité professionnelle ?

Profitez de la  
**Mallette du dirigeant**  
qui regroupe  
**4 grands domaines\***

-  Les nouvelles technologies et les compétences numériques
-  Le marketing et la communication
-  La comptabilité, l'analyse financière et les tableaux de bord
-  Les ressources humaines et le management

\* Possibilité de prise en charge en plus de votre budget annuel de formation  
sous réserve d'acceptation par l'Agefice

**+ d'information  
contactez nos conseillers**

03 83 85 61 00 – 03 83 85 61 04  
formation-continue@nancy.cci.fr – slardin@nancy.cci.fr



# COMMERCIAL

<b>MARCHÉS PUBLICS</b>	<b>32</b>
Maîtriser les marchés publics	32
Rédiger avec succès le mémoire technique à un appel d'offres	32
La dématérialisation des marchés publics	33
La co-traitance et sous-traitance des marchés publics	33
<b>COMMERCE INTERNATIONAL</b>	<b>34</b>
Se développer à l'international	34
Les Incoterms	34
Les documents d'accompagnement dans les procédures import-export	35
Réussir sa négociation à l'international	35
<b>ACHATS</b>	<b>36</b>
La gestion des approvisionnements et des stocks	36
Négociez efficacement vos achats	36
Négociation fournisseur	37
<b>DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL</b>	<b>37</b>
Créez et utilisez efficacement vos outils d'aide à la vente	37
Vendre sur Internet : guide au choix des stratégies et des outils	37
E-commerce : les bases	38
E-commerce : référencer et gérer un site	38
Intégrer la notion de service clients pour les « non-vendeurs »	39
Mettre en valeur votre vitrine	39
Communiquer pour se faire connaître	40
<b>PROSPECTION – NÉGOCIATION</b>	<b>40</b>
Bâtir sa stratégie commerciale	40
Les clés du marketing opérationnel pour accroître son chiffre d'affaires	41
Maîtrisez les fondamentaux de la vente	41
Mener des actions de prospection	42
Construire un argumentaire et répondre aux objections	42
Négocier avec des clients difficiles	43
Effectuer le suivi de vente	43
S'entraîner intensivement à la vente par téléphone	44
Faire face aux stratégies et tactiques des acheteurs	44
Relancer vos impayés en préservant la relation client	45
<b>NÉGOCIATION COMMERCIALE</b>	<b>45</b>
Module 1   Le savoir être et la préparation de l'entretien	46
Module 2   L'entretien commercial	46
Module 3   Réussir sa négociation	47
Module 4   Conclure efficacement un entretien commercial	47





# MARCHÉS PUBLICS

## MAÎTRISER LES MARCHÉS PUBLICS

### OBJECTIF

- Connaître et maîtriser le processus des marchés publics pour y répondre efficacement.

### PUBLIC

- Toute personne concernée par l'élaboration de réponses aux appels d'offres.

### PROGRAMME

#### Qu'est-ce qu'un appel d'offres ?

- Définition et principes fondamentaux.

#### Dispositions applicables aux pouvoirs adjudicateurs / aux entités adjudicatrices.

- Champ d'application et principes fondamentaux.

- Dispositions générales.

- Passation des marchés.

- Exécution des marchés.

- Dispositions relatives au contrôle.

- Dispositions diverses.

#### L'exécution financière des marchés publics.

- Les clauses de garanties financières.

- L'avance.

- La détermination du prix de règlement.

- Le paiement.

- L'aide au financement des entreprises.

#### Suivre l'actualité des marchés publics.

- Veille sur l'actualité des marchés publics.

- Annuaire des sites des marchés publics.

#### Répondre efficacement aux marchés

##### publics : la procédure.

- Les formulaires DC.

- La liste des codes CPV Marchés Publics.

##### Répondre efficacement aux marchés publics : le contenu.

- Les aspects commerciaux de l'offre :

- les renseignements relatifs à

- l'entreprise

- les caractéristiques à mettre en avant

- la valorisation des atouts

- différenciateurs

- Les aspects contractuels de l'offre.

##### La présentation de l'offre.

- Structurer le plan de la réponse.

- La constitution d'un dossier « type ».

- Les erreurs à éviter.

##### La dématérialisation.

- Décryptage du nouveau code

- réglementaire.

- Les différentes étapes pour sécuriser

- ses dossiers de candidature

- électronique.

##### Comment répondre à un appel d'offres privé.

- Mise en évidence des différences

- à surveiller dans les réponses aux

- marchés privés et dans la finalisation de

- ces marchés.

##### Comment obtenir les justifications d'une éviction à un marché.

- Article 83.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques, d'études de cas et d'échanges entre les participants.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**12 et 19 mars 2018**

**14 et 21 septembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## RÉDIGER AVEC SUCCÈS LE MÉMOIRE TECHNIQUE D'UN APPEL D'OFFRES

### OBJECTIFS

- Comprendre les attentes des Pouvoirs Adjudicateurs.

- Rédiger avec efficacité votre mémoire technique.

- Rendre son contenu communiquant.

### PUBLIC

- Personnes (chargés d'affaires, ingénieurs technico-commerciaux) ayant pour mission de préparer et rédiger les mémoires techniques des réponses aux marchés publics.

### PROGRAMME

#### Comprendre les attentes des pouvoirs adjudicateurs.

- L'évolution de l'achat public.

- Se placer en amont des cahiers des charges.

- Décrypter et comprendre la forme des consultations.

#### Construire efficacement votre mémoire technique.

- Méthodologie pour formaliser votre mémoire technique gagnant.

- Construction de l'argumentation / critères de pondération.

- La rédaction du mémoire technique et relecture.

- Mettre en avant les plus concurrentiels de votre offre.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques (votre propre mémoire technique analysé et corrigé et présentation de mémoires techniques référents).

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**19 avril 2018**

**5 octobre 2018**

**Prix net : 320 €/personne**

## LA DÉMATÉRIALISATION DES MARCHÉS PUBLICS

### OBJECTIFS

- Comprendre l'intérêt et les obligations des marchés publics sur Internet.
- Apprivoiser toutes les étapes de la réponse en ligne aux appels d'offres.
- Découvrir et tester en situation réelle au moins trois plateformes de réponse aux marchés publics en ligne.

### PUBLIC

- Toute personne (secrétaires, commerciaux, chargés d'affaires, assistants, métteurs, gérants...) chargée de répondre aux appels d'offres de marchés publics pour le compte de l'entreprise.

### PRÉREQUIS

- Connaître les notions de base des marchés publics.
- Savoir naviguer sur Internet. Formation pratique mais non technique, axée sur l'usage.

### PROGRAMME

#### Le Code des marchés publics dans le domaine de la dématérialisation.

- Rappel des principaux seuils.

#### Contraintes pratiques.

- Explication des obligations des fournisseurs.
- Présentation des obligations techniques et légales des acheteurs, et incidence sur la méthode de réponse des fournisseurs.

#### Les solutions du marché.

- Principe des plateformes de dématérialisation.
- Le profil d'acheteur.
- Le tiers de confiance.
- Les plateformes « géographiques », « métiers » ou « généralistes ».

#### Les étapes d'un appel d'offres dématérialisé.

- Similitudes et différences entre la réponse papier et la réponse dématérialisée : support, formats de fichiers, communication avec l'acheteur, délais, notarisation & garanties d'authentification.

#### Démonstration du début à la fin d'une réponse électronique à un appel d'offres.

- Gestion des fichiers informatiques.
- Téléchargement de DCE et réponse à au moins quatre appels d'offres fictifs, en conditions réelles, sur 3 plateformes différentes.
- Manipulation des fichiers informatiques typiquement utilisés pour les marchés publics en ligne.
- Signature électronique des documents.

#### Les avantages pour les soumissionnaires.

#### La veille automatique sur les marchés publics.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques.
- Exercices pratiques.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

15 mai 2018

12 novembre 2018

Prix net : **320 €**/personne

## LA CO-TRAITANCE ET SOUS-TRAITANCE DES MARCHÉS PUBLICS

### OBJECTIFS

- Maîtriser les concepts de co-traitance et de sous-traitance.
- Maîtriser les différents cas de co-traitance, groupement, sous-traitance et leurs implications juridiques.
- S'approprier des contrats types de co-traitance et sous-traitance.

### PUBLIC

- Personnes responsables en charge des relations avec les cotraitants ou sous-traitants.

### PRÉREQUIS

- Toute personne souhaitant intervenir ou intervenant déjà dans le process de réponse à un marché public.

### PROGRAMME

- Rappel des conditions d'accès à la commande publique.
- La co-traitance des marchés publics.
- La sous-traitance des marchés publics.
- Modèle de contrats types co-traitance / sous-traitance.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Supports de cours (diaporama, dossier de presse, glossaire et dossier de marché).

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

8 juin 2018

7 décembre 2018

Prix net : **320 €**/personne



# COMMERCE INTERNATIONAL

## SE DÉVELOPPER À L'INTERNATIONAL

### OBJECTIF

- Acquérir et développer les bases nécessaires à la mise en place et au développement d'un service export.

### PUBLIC

- Tout public.

### PROGRAMME

#### Comprendre les enjeux et les contraintes du développement international.

- Positionner l'entreprise dans son contexte mondial.
- Intégrer les impacts de la mondialisation en termes géopolitiques et sociologiques.
- Maîtriser la localisation et la dynamique des marchés export.

#### Vérifier « l'exportabilité » de l'entreprise.

- Recenser les points critiques d'exposition de l'entreprise.
- Analyser les enjeux de l'ouverture internationale.

#### Définir sa stratégie, structurer et positionner ses offres.

- Mettre en valeur les avantages distinctifs des offres produits/services.
- Mettre en évidence les contraintes d'adaptation.

- Définir son positionnement stratégique et ses objectifs.
- Établir une matrice de structuration des offres et des différentes options d'internationalisation.

#### Mettre en place et piloter les structures adéquates.

- Bien choisir ses créneaux de distribution.
- Motiver le personnel et mettre à sa disposition des outils appropriés.
- Créer des partenariats « gagnant-gagnant ».

#### Négocier dans un cadre international et gérer les différences culturelles.

- Connaître les spécificités et les éléments clés de la négociation interculturelle.
- Identifier les principales situations de conflit dans le cadre d'une négociation des offres et d'un management d'équipes pluriculturelles.
- Gérer leurs implications dans les organisations.

#### Sécuriser ses opérations internationales.

- Maîtriser les risques juridiques de la négociation et de la vente à l'international.
- Prévenir les incidents de paiement.

- Optimiser et gérer les exigences de transport et logistique.
- Fiabiliser les implantations et les partenariats.

#### Pérenniser son développement international.

- Détecter les attentes des clients et des intermédiaires.
- Être proactif : anticiper les évolutions des marchés, assurer une veille concurrentielle.
- Faire évoluer rapidement sa structure.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cette formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques, d'échanges d'expérience et de mises en situations pratiques.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

**12, 19 et 26 mars 2018**

**2, 3 et 10 octobre 2018**

**Prix net : 840 €/personne**

## LES INCOTERMS

### OBJECTIFS

- Maîtriser les nouveaux Incoterms ICC 2010.
- Faire le lien avec les anciens Incoterms ICC 2000.
- Calculer le prix de vente et les coûts d'achat en tenant compte des Incoterms.

### PUBLIC

- Responsables et collaborateurs des services commerciaux, export, administration des ventes, logistiques, expéditions, transit ou achats.

### PROGRAMME

#### Définition des Incoterms ICC 2010.

#### Les nouveautés et changements par rapport aux précédents Incoterms.

#### Description de chacun des 11 Incoterms.

- Les variantes selon les modes de transport.
- Les schémas logistiques d'application.

- Le montage de la facture détaillée.
- L'analyse des implications juridiques, financières, commerciales, marketing, logistiques.

#### Mettre en place une stratégie de prix.

#### Les Incoterms et la douane, les assurances, le contrat de transport.

#### Les Incoterms et les documents à produire.

#### Les Incoterms et les conditions commerciales américaines.

#### Divers calculs avec les Incoterms.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**16 mai 2018**

**10 octobre 2018**

**Prix net : 320 €/personne**



## LES DOCUMENTS D'ACCOMPAGNEMENT DANS LES PROCÉDURES IMPORT-EXPORT

### OBJECTIF

- Comprendre et renseigner les documents d'accompagnement des marchandises requis par les autorités douanières et par les banques.

### PUBLIC

- Responsables et collaborateurs des services commerciaux, export, administration des ventes, logistiques, expéditions, transit ou achats.

### PROGRAMME

#### Rédaction de la facture commerciale.

- La facture proforma.
- Les éléments obligatoires.
- La langue de la facture.

#### Les documents requis par les Incoterms ICC 2010.

#### La liasse documentaire dans le cadre du traitement d'une commande.

- L'accusé de réception de commande.
- La facture, la liste colisage.
- Le bordereau d'instructions au transitaire.

#### Le coût d'établissement des documents.

#### Les documents des transporteurs transitaires.

- Le connaissance maritime, la LTA, la LVI-CMR, la LVI-CMI.
- Qui les établit? Comment les établir, les contrôler?

#### Les autres documents requis.

- Certificat d'origine, certificat d'assurance.
- Certificat de contrôle ou d'inspection.
- Certificat phytosanitaire.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

20 mars 2018

25 septembre 2018

Prix net : **320 €**/personne

## RÉUSSIR SA NÉGOCIATION À L'INTERNATIONAL

### OBJECTIFS

- Comprendre les spécificités de la négociation internationale, confrontation souvent inévitable.
- Appréhender la dimension interculturelle pour ne pas se laisser surprendre.
- Se donner toutes les armes nécessaires pour bien comprendre l'autre partie et bien défendre ses intérêts.

### PUBLIC

- Direction commerciale, cadres commerciaux export, voire assistantes export et import, administration des ventes selon leurs situations (en cas de possible négociation avec des prestataires étrangers ex : transporteurs...)

### PROGRAMME

#### Un point export essentiel.

- Source de pertes de valeur.
- Différences par rapport à la négociation nationale.
- Impact de la globalisation & impétration.

#### La dimension interculturelle.

- Un impact bien au-delà des distances!
- Incidence des préjugés & attentes créées.
- Mode de communication.
- Perception du temps.
- Personnalisation de la relation.
- Attitude face à l'action.

#### Les modes de négociation.

#### Quelques points à surveiller & erreurs à ne pas commettre.

#### Bâtissez votre stratégie de négociation!

#### Mise en pratique.

- Cas pratiques.
- Idéalement : étude des expériences personnelles des participants.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques.
- Études de cas pratiques.
- Documents de synthèse remis aux participants.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

18 mai 2018

30 novembre 2018

Prix net : **320 €**/personne



# ACHATS

## LA GESTION DES APPROVISIONNEMENTS ET DES STOCKS

### OBJECTIFS

- Délimiter les difficultés liées aux stocks et les coûts engendrés par leur présence et leur renouvellement.
- S'initier à la pratique des outils fondamentaux de la gestion des approvisionnements et des stocks. Définir une logique de suivi et de contrôle des objectifs communs aux différents intervenants dans le cadre d'une optimisation de la gestion des stocks.

### PUBLIC

- Toute personne étant amenée à appréhender les stocks et les approvisionnements.

### PROGRAMME

#### Les raisons principales de l'existence des stocks.

- Variation et saisonnalité de la production face à une demande constante.
- Saisonnalité de la demande.
- Contraintes économiques et causes financières.
- Protection contre les aléas de production ou de transport.

#### Les différents stocks détenus par une entité.

- La définition des stocks par le Plan Comptable Général.
- Le vocabulaire de base de la gestion des stocks.

#### Les différents coûts liés à la gestion des stocks.

- Les coûts de :
- passation d'une commande à l'extérieur.
  - possession du stock.
  - rupture de stock.
  - expédition.

#### LES PRINCIPAUX OUTILS DE GESTION DES STOCKS.

#### La répartition des articles en stock suivant la méthode ABC.

#### Le renouvellement économique des stocks : le modèle de Wilson.

#### Les méthodes de prévisions des consommations.

- L'analyse des consommations passées.
- La prise en compte des aléas.
- La détermination d'une tendance de consommation et des variations saisonnières.

- Les prévisions de consommation.

#### LES SYSTÈMES DE GESTION À RECOMPLÈTEMENT PÉRIODIQUE.

- Système à rechargement périodique avec quantité fixe.
- Système de rechargement périodique avec quantité variable...

#### LES SYSTÈMES DE GESTION À RECOMPLÈTEMENT APÉRIODIQUE.

#### Système de la méthode.

- Le point de commande.
- La formule de la quantité économique de commande.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports méthodologiques et de mises en pratique réalisées en commun sur tableur.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**2 et 9 février 2018**

**2 et 9 octobre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## NÉGOCIEZ EFFICACEMENT VOS ACHATS

### OBJECTIFS

- Mieux se connaître et définir son style de négociateur.
- Savoir fixer des objectifs à une négociation d'achat.
- Améliorer son comportement face à un vendeur, connaître ses méthodes de vente.

### PUBLIC

- Acheteurs et toute personne ayant à conduire une négociation d'achat (interne ou externe).

### PROGRAMME

#### Identifier l'objet et le champ d'une négociation.

- Que veut-on négocier ?
- Des concessions au consensus.

#### Connaître les étapes d'une bonne préparation.

- Les différentes phases de la négociation.
- Définir le besoin et le cahier des charges.
- Élaborer la matrice des concessions.

#### Conduire une négociation en "face à face".

- Comprendre les méthodes et les motivations des vendeurs.
- Savoir vendre ses objectifs au vendeur.
- Savoir "reformuler" le problème à résoudre.
- Le cœur de la négociation : signes, propositions, concessions.
- Savoir faire progresser la négociation.

#### Analyser le déroulement et les résultats d'une négociation.

- L'analyse des gains obtenus par rapport aux objectifs.
- L'analyse des fautes et erreurs.

#### Objectifs individuels de progression.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Diagnostic préformation.
- Exposés et travaux pratiques réalisés en commun.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**20 et 27 mars 2018**

**20 et 27 novembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## NÉGOCIATION FOURNISSEUR

### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux des achats.
- Rechercher et sélectionner des fournisseurs adaptés à son besoin.
- Conduire efficacement une négociation achats.

### PUBLIC

- Toute personne souhaitant améliorer sa négociation avec ses fournisseurs.

### PROGRAMME

#### Contexte, analyse du besoin et sourcing.

- Définition et enjeux des achats.
- Définir son besoin.
- Étude de marché des fournisseurs : outils indispensables, méthodologie, e-commerce.

#### Sélection des fournisseurs adaptés.

- Appels d'offres.
- Réception et comparaison des offres.
- Les différents coûts.
- Sélection de fournisseurs.

#### Négociation avec des fournisseurs.

- Stratégies et tactiques.
- Attitudes acheteurs/vendeurs.
- Ouverture de la négociation.
- Conduite.
- Conclusion.
- Les 9 points clés de la négociation achats.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et méthodologiques et favorisera les échanges et mises en situation.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**30 janvier 2018**

**11 septembre 2018**

**Prix net : 320 €/personne**

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

### CRÉEZ ET UTILISEZ EFFICACEMENT VOS OUTILS D'AIDE À LA VENTE

### OBJECTIFS

- Concevoir des outils d'aide à la vente efficaces pour appuyer sa démarche commerciale.
- Optimisez sa méthode de vente en utilisant ses outils au bon moment.

### PUBLIC

- Commerciaux débutants ou expérimentés, ne disposant pas de tous les outils nécessaires à la vente et désireux de les construire dans l'entreprise et de les utiliser en clientèle.

### PROGRAMME

#### Les outils pour la prospection téléphonique.

- Le fichier de prospection.
- La fiche contact prospect.
- Le guide d'entretien téléphonique.
- La liste des réponses aux objections.

#### Les outils utilisés en face-à-face.

- La carte de visite.
- La plaquette de présentation, le book commercial.
- Le plan de découverte : structure de questionnement.

- L'argument et l'argumentaire de vente.
- La fiche « réponses aux objections ».
- Les supports dynamiques et numériques.
- La proposition commerciale structurée.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**2 février 2018**

**25 septembre 2018**

**Prix net : 320 €/personne**

## VENDRE SUR INTERNET : GUIDE AU CHOIX DES STRATÉGIES ET DES OUTILS

### OBJECTIFS

- Découvrir les opportunités du réseau Internet.
- Créer et animer une « e-boutique ».
- Appliquer une démarche de qualité sur le Web.

### PUBLIC

- Toute personne ou entreprise désireuse de vendre sur Internet.

### PROGRAMME

#### Définition du projet.

- Intérêt du site Web.
- Catégories de sites Web.
- Le cycle de vie d'un site Web.

- Détermination des objectifs commerciaux prioritaires de votre site.
- Obligations et coûts.

#### Comment optimiser son site.

- Importance de la page d'accueil.
- Fidélisation du site en l'animant.
- Augmenter votre taux de conversion.
- Générez plus de trafic vers votre site.
- L'e-mailing.
- L'utilisation des réseaux sociaux.

#### Intérêt des « Market places ».

- Créer son magasin sur les places de marché.
- Les coûts et la gestion des stocks.
- Interagir depuis votre site web.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et méthodiques à travers de problématiques concrètes rencontrées sur le terrain.
- Cas pratiques des participants.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**26 janvier 2018**

**8 juin 2018**

**23 novembre 2018**

**Prix net : 320 €/personne**



## E-COMMERCE : LES BASES

### OBJECTIF

- Se lancer dans l'e-commerce sans avoir une solide connaissance de ses règles et de ses contraintes est condamné à l'échec. Découvrez ces règles par l'exemple.

### PUBLIC

- Tout public.

### PROGRAMME

#### Contexte et vocabulaire.

- Le Web en général, les chiffres en France, équipements, hardware, les FAI historiques.
- Comment Internet est devenu un centre commercial géant / potentiel usage ?
- Comportements des internautes / modes de recherche.
- Votre e-commerce/votre activité : principale ou complémentaire ?
- Échelle des coûts et investissement de temps et tailles de sites.
- Typologies de sites e-commerce / les boutiques de type eBay.

- Portails et annuaires spécialisés / comparateurs et guides d'achat.
- De nouvelles façons de vendre : communautés d'e-commerce...

#### Petit aperçu des techniques et fonctionnalités.

- Protocoles, moteurs de recherche, référencement.
- Catalogues produits ou services, fonctionnalités, paniers et paiements...

#### Aperçu des solutions techniques pour créer un site e-commerce.

- Logiciels offline et online, libres et payants, front office et back-office, comparatifs solutions web 2.0, CMS.

#### ATELIER

- Chaque stagiaire analyse l'environnement concurrentiel, la qualité des sites de ses concurrents (ou activités similaires) avec une grille de critères.
- Relever les incohérences, les erreurs courantes de conception, mais aussi les atouts.
- Déterminer son projet + analyse de la

concurrence.

- Les différents accès aux sites sur leur sujet + favoris des sites visités (base de liens).
- Un site e-commerce est un site Web.
- Visiter des sites dans le sujet du client = en tirer des premières conclusions.
- Google docs (tous les documents projet client sur Google docs).

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'exposés théoriques et d'atelier pratique.
- Chaque participant définit son propre projet et le rédige.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**30 janvier 2018**

**14 septembre 2018**

**Prix net : 320 € /personne**

## E-COMMERCE : RÉFÉRENCER ET GÉRER UN SITE

### OBJECTIFS

- Définir son offre commerciale pour son site e-commerce en découvrant comment font les concurrents.
- Créer son catalogue de produits en respectant les règles du web marketing et des moteurs de recherche.

### PUBLIC

- Tout public.

### PROGRAMME

#### Une boutique virtuelle... Pourquoi ?

- Psychologie des web-consommateurs
- Acheteur ou acheteuse ? Qu'est-ce qui se vend/ne se vend pas ? Où et quand achètent-ils ?
- Comment une solution d'e-commerce peut changer vos affaires ?

#### Vendre des produits.

- Que voulez-vous vendre ? Quelle sera votre activité web ? Principale / complémentaire
- Déterminer des objectifs d'affaires et des mesures de rendements de sa présence.

#### Web.

- Votre clientèle cible.
- Identifier les problématiques et bénéfices associés à l'utilisation de vos produits et services.
- Vos concurrents.

- Veille des prix, comment créer un fichier mensuel de relevé de prix et promos des concurrents.
- Vos moyens financiers, humains.
- Vos moyens techniques et vos connaissances, déterminer vos besoins et vos manques.

#### Services.

- Règle des 4p + S.
- Livraison, prix du port, moyens de paiement.

#### Garanties, SAV.

- Penser référencement dès le départ.
- L'art d'optimiser le positionnement sur les moteurs de recherche.
- Convaincre en moins d'une minute, les pièges à éviter.
- Concevoir son offre, positionnement par rapport à la concurrence.
- Définir ses produits, ses services, constituer un catalogue adapté.
- Importance du positionnement sur les moteurs de recherche : quels moteurs ? quels mots-clés ?

#### ATELIER

- Chaque stagiaire définit les produits, catégories et gammes de son catalogue.
- Analyse des stratégies commerciales concurrentes.
- Analogie e-commerce, traditionnel.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'exposés théoriques et d'atelier pratique.
- Chaque participant définit son propre projet et le rédige.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**24 avril 2018**

**4 décembre 2018**

**Prix net : 320 € /personne**

## INTÉGRER LA NOTION DE SERVICE CLIENTS POUR LES « NON VENDEURS »

### OBJECTIF

- Permettre à tous les collaborateurs non-vendeurs de l'entreprise, d'apporter une valeur ajoutée relationnelle à leur démarche pour véhiculer une image commerciale forte de l'entreprise.

### PUBLIC

- Tout collaborateur en contact (direct ou indirect) avec la clientèle.

### PROGRAMME

#### Connaître et comprendre le client.

- Ses attentes en matière de qualité de service.
- Les sources de crainte et d'insatisfaction en matière de qualité de service.

#### Véhiculer une image forte de l'entreprise.

- Valoriser ses forces : qualité du produit, service, rigueur de l'organisation.
- Démontrer son sentiment d'appartenance à l'entreprise.
- Fiabiliser les engagements pris par l'entreprise.

#### Véhiculer une image positive de l'entreprise.

- La présentation physique et vestimentaire à soigner.
- Le comportement : les attitudes à adopter et celles à éviter.
- Les attitudes verbales : le vocabulaire, les formules et expressions à utiliser et à bannir.

#### Gérer les situations difficiles.

- Le client bavard.
- Le client curieux, inquisiteur.
- Les situations de complaisance.
- Réclamer le règlement d'une intervention/d'un service.

#### Contribuer au développement d'une relation pérenne avec le client.

- Démontrer sa capacité de « prise en charge » et d'implication.
- Prendre l'initiative de faire remonter toutes les informations utiles à l'entreprise.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'exposés théoriques, de jeux de rôle et mise en situation.
- Elle privilégiera les échanges avec les participants pour permettre au formateur d'appuyer son intervention sur les situations concrètes rencontrées par chacun.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**26 janvier et 2 février 2018**

**29 novembre et 4 décembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## METTRE EN VALEUR VOTRE VITRINE

### OBJECTIFS

- Comprendre l'apport d'une vitrine dans son contexte historique et son environnement pour mieux appréhender la psychologie du client.
- Acquérir les connaissances pour optimiser la projection de votre vitrine.
- Développer votre sens créatif pour définir votre identité visuelle.
- Contextualiser votre stratégie de séduction pour gagner en visibilité.
- Optimiser vos ventes.

### PUBLIC

- Artisans, créateurs, commerçants, responsables de vitrines, employés de vente.

### PROGRAMME

- Étude sur l'emploi de la vitrine – utilisation, valeur, environnement.
- La relation vitrine-client : processus visuel.
- Les essentiels et les bases de la composition – dispositifs, colorimétrie, champs de profondeur, éclairage, accrochage.
- Processus de démarche créative – méthodes de développement, les tendances actuelles, les thèmes annuels.
- Mise en pratique sur maquette selon un thème.
- Autoévaluation sur l'identification des vitrines actuelles des participants.

### NOTA BENE

- Les participants doivent se présenter avec un visuel global et un visuel détaillé de leur vitrine actuelle ainsi que leurs mesures.
- Possibilité d'amener un produit ou support représentatif de leur commerce.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- PowerPoint
- Fascicule personnalisé
- Travail sur maquette
- Réalisation moodboard

**1 JOUR\* SOIT 7 HEURES**

**5 mars 2018**

**11 juin 2018**

**15 octobre 2018**

**Prix net : 190 €/personne**

\*Possibilité d'accompagnement personnalisé (1/2 journée supplémentaire par vitrine  
Tarif : nous consulter)



## COMMUNIQUER POUR SE FAIRE CONNAÎTRE

### OBJECTIFS

- Concevoir des outils d'aide à la vente efficaces pour appuyer sa démarche commerciale
- Optimiser sa méthode de vente en utilisant ses outils au bon moment
- Animer la présence de son magasin sur les réseaux sociaux

### PUBLIC

- ???

### PROGRAMME

- Pourquoi communiquer et vers qui ?
- Comment mon offre se différencie de mes concurrents ?
- Quelle est ma différence et mon positionnement ?
- Qu'est-ce que je souhaiterais mettre en avant ?
- Connaître les supports, choisir le plus adéquat
- Quel support pour quel objectif et quel message
- Élaborer et organiser sa stratégie publicitaire
- Bâtir sa stratégie de communication en fonction du contexte et des cibles

- prioritaires
- Définir des objectifs mesurables
- Choisir les outils adaptés, connaître leur coût et le retour sur investissement.
- Exploiter sa base client
- Le marketing viral et le street marketing : étonner le passant pour faire parler de son produit.

### Promouvoir son entreprise par les réseaux sociaux et internet :

- Identifier les enjeux des réseaux sociaux pour le commerce de proximité
- Identifier les enjeux de l'e-réputation
- Mettre en place une veille web de son image et de sa notoriété
- Savoir intervenir sur les principaux sites et forums
- Identifier les réseaux sociaux pertinents
- Animer la présence de son magasin sur les réseaux sociaux
- Analyser le résultat et mesurer le retour sur investissement.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

À convenir

**Prix net : 840 € /personne**

## PROSPECTION – NÉGOCIATION

## BÂTIR SA STRATÉGIE COMMERCIALE

### OBJECTIF

- Développer sa capacité à mettre en place une stratégie commerciale pour le développement d'un marché, d'une offre.

### PUBLIC

- Toute personne ayant à mettre en place une stratégie commerciale.

### PROGRAMME

#### Analyse et diagnostic.

- Analyser son marché, son environnement, sa concurrence, ses clients.
- Définir la segmentation et le ciblage des clients à valeur, le positionnement de l'offre.

#### Définir ses ambitions.

- Valider ses domaines d'activités stratégiques : ses produits et services phares, ses principaux atouts concurrentiels.

### Mettre en œuvre sa stratégie commerciale

- Élaborer son plan d'actions commerciales (PAC).
- Déterminer les objectifs clés pour piloter son activité commerciale.
- Faire partager sa passion, son enthousiasme.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques à travers des problématiques concrètes rencontrées sur le terrain.
- Exercices pour mieux gérer l'appropriation et le développement de la pratique commerciale avec des jeux de rôles filmés et débriefés

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

6 avril 2018

7 septembre 2018

**Prix net : 320 € /personne**

## LES CLÉS DU MARKETING OPÉRATIONNEL POUR ACCROÎTRE SON CHIFFRE D'AFFAIRES

### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux du marketing opérationnel.
- Maîtriser les méthodes et outils du marketing qui vont contribuer à la croissance.
- Savoir bâtir une offre produits et services compétitive dans un marché concurrentiel.

### PUBLIC

- Toute personne souhaitant évoluer vers une fonction marketing ou en prise de fonction.

### PROGRAMME

#### La politique de gamme et de produit.

- Bâtir une gamme de produits cohérente.
- Connaître les cycles de vie d'un produit.
- Identifier les composantes du produit et les services associés.
- Définir les avantages produits source de valeur ajoutée.

#### La politique de prix.

- Calculer le coût de revient, la marge, la rentabilité.
- Connaître l'élasticité de la demande par rapport au prix.
- Déterminer le prix en adéquation avec le positionnement.
- Établir la tarification (prix tarif, remises, rabais, ristournes...).

#### La politique de promotion et de distribution.

- Définir le circuit de distribution et identifier les canaux.
- Organiser les actions de promotion de l'offre.
- Identifier les acteurs impliqués dans la promotion et la vente.
- Réaliser les outils de promotion et les supports de vente.

#### La politique de communication.

- Définir les objectifs de communication.
- Établir le plan de communication et choisir les médias.
- Réaliser une brochure commerciale.
- Utiliser les circuits hors-média (mailing, relations publiques, sponsoring...)

#### La politique de fidélisation.

- Distinguer les causes de satisfaction et d'insatisfaction.
- Définir une politique de qualité et de satisfaction.
- Mettre en place un programme de fidélisation.
- Découvrir le marketing des réseaux sociaux.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'exposés théoriques, d'échanges d'expérience et d'exercices pratiques basés sur le contexte professionnel des participants.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**24 et 25 avril 2018**

**13 et 14 novembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## MAÎTRISEZ LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

### OBJECTIF

- Permettre aux commerciaux débutants d'intégrer, d'organiser et de structurer leur fonction : la prospection, les étapes de l'entretien de vente, le suivi client.

### PUBLIC

- Commerciaux, technico-commerciaux, toute personne vendant des produits ou services.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés théoriques et mises en pratique à l'aide d'études de cas.
- Entraînement et analyse vidéo.

### PROGRAMME

#### La mission du vendeur.

#### Les axes de l'action commerciale.

- La nécessité de conquérir de nouveaux clients.
- L'importance de renforcer sa présence chez les clients.
- L'organisation de la prospection.

#### La structure d'un acte de vente.

- La préparation de l'entretien.
- La découverte complète du client.
- L'argumentaire, le traitement des objections.
- La présentation et la défense du prix.
- La conclusion, la prise de congé.
- L'analyse de l'entretien.

#### Mise en situation.

- Jeux de rôle sur des cas réels.
- Analyse de chaque jeu.

#### Le suivi client.

#### Le plan de progrès individuel.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

**13, 14 et 20 mars 2018**

**9, 10 et 17 octobre 2018**

**Prix net : 840 €/personne**



## MENER DES ACTIONS DE PROSPECTION

### OBJECTIFS

- Réaliser une prospection téléphonique opérationnelle.
- Augmenter le ratio de prise de rendez-vous.
- Préparer et réaliser une prospection physique / terrain avec efficacité.

### PUBLIC

- Toute personne souhaitant maîtriser les techniques de prospection téléphonique et prospection physique / terrain.

### PROGRAMME

#### Utiliser le téléphone comme « outil de prospection ».

- Règles d'or de la prospection téléphonique.
- Cadre d'utilisation du téléphone et spécificités de la communication téléphonique :
  - principes à respecter,
  - maîtrise du vocabulaire,
  - erreurs à éviter.
- Construction d'une trame de prospection téléphonique :
  - étapes à respecter,
  - script argumentaire.
- Techniques pour passer les « barrages » :
- Traitement des objections.

- Évaluation du potentiel prospect.
- Vente du rendez-vous et gestion positive de la conclusion.
- Efficacité du reporting (production de fiches contacts).

#### Gérer la prospection terrain.

- Particularités de la prospection physique / terrain.
  - Organisation efficace de son activité terrain et sa démarche de prospection physique :
    - méthodologie,
    - organisation secteur,
    - optimisation des déplacements et visites,
    - préparer ses entretiens prospects,
    - définir ses objectifs,
    - bâtir un plan de découverte,
    - identifier les besoins,
    - gagner la confiance d'un prospect.
  - Gérer les différentes situations (objections, indifférence...)
  - Développer un argumentaire adapté.
  - Conclure avec efficacité.
- #### Réalisation d'une action de « publipostage ».
- En complément des aspects spécifiques « mailing », approche de la réalisation d'une action de publipostage.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports techniques et pratiques : mises en situation, analyse, débriefing et d'études de cas.
- Construction de supports : script argumentaire, fiche de préparation entretien, plan de découverte.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**14 et 15 mai 2018**

**14 et 15 novembre 2018**

**Prix net : 630 € /personne**

## CONSTRUIRE UN ARGUMENTAIRE ET RÉPONDRE AUX OBJECTIONS

### OBJECTIFS

- Préparer ses notes, hiérarchiser ses arguments, choisir le vocabulaire « vendeur ».
- Adapter ses arguments à son interlocuteur.
- Lever les freins et les objections.
- Présenter et défendre un prix.

### PUBLIC

- Toute personne souhaitant acquérir les techniques commerciales fondamentales.

### PROGRAMME

#### Modifier son approche des objections du client.

- Identifier ce qui se passe pour le commercial confronté à des objections.
- Comprendre l'objection du point de vue du client.
- Dissocier l'objection émise par le client de la dimension relationnelle.
- Recentrer le face-à-face sur la dimension opérationnelle.

#### Dépasser les objections « prétexte » pour mieux rebondir.

- Décrypter le non-verbal du client pour repérer les objections « prétexte ».
- En prospection téléphonique, rebondir sur l'objection « prétexte » pour obtenir un rendez-vous.
- En face-à-face client, rebondir sur l'objection « prétexte » pour inciter le client à s'exprimer.

#### Diminuer les objections en qualifiant mieux le besoin.

- Creuser les besoins et les attentes.
- Utiliser la reformulation de transition et d'engagement.
- Valider l'intérêt du client pour une solution qui répond aux besoins exprimés.

#### Traiter en profondeur les objections à l'achat.

- Creuser l'objection pour en comprendre l'origine.
- Reformuler l'objection pour que le client sente qu'elle est bien prise en compte et acceptée.

- Argumenter pour rassurer le client.
  - Contrôler que l'objection est bien levée.
- #### Rebondir sur l'objection « prix » pour mieux argumenter son offre.
- Valoriser toutes les composantes de son offre.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'exposés théoriques, de jeux de rôle et mises en situation. Ces jeux de rôles et mises en situation seront réalisés à partir d'outils vidéo (caméscope, magnétoscope) pour être ensuite visionnés et analysés par le groupe et l'animateur.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**13 et 20 mars 2018**

**2 et 9 octobre 2018**

**Prix net : 630 € /personne**



## NÉGOCIER AVEC DES CLIENTS DIFFICILES

### OBJECTIF

- Maîtriser toutes les étapes de la négociation commerciale pour optimiser ses ventes.

### PUBLIC

- Tout commercial qui souhaite gagner en assurance lors de ses contacts avec des clients.

### PROGRAMME

#### Les techniques de négociation.

#### Instaurer une relation de qualité.

- Préparer son entretien, définir son objectif, établir un plan.
- S'adapter à tout type d'interlocuteurs.

#### Personnaliser son argumentation.

- Identifier les besoins explicites et implicites du client.
- S'appuyer sur ses motivations pour développer des arguments pertinents.
- Développer les caractéristiques du produit, service qui concernent directement le client.

#### Traiter l'objection : un réflexe !

- Anticiper les objections et surmonter les inquiétudes du client.
- Utiliser l'objection comme « rebond ».
- Garder la maîtrise de l'entretien suite à l'objection.
- Vendre son prix pour le rendre incontestable.

#### Conclure la vente.

- Déclencher la prise de décision au moment opportun.
- Gérer un refus.
- Conclure l'entretien et consolider sa visite.

#### Cette partie s'appuiera sur des exercices, jeux de rôles et mises en situation pour :

- Repérer son style de négociation pour s'adapter à tous les profils clients.
- Parfaire son argumentaire de vente.
- Développer les réflexes pour traiter les objections.
- Gérer sereinement les situations de tension et déjouer les pièges de la négociation.
- Présenter son offre de prix, trouver des compromis mutuellement satisfaisants sur les points délicats.
- Emporter la décision et conclure la vente.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'exposés théoriques, de jeux de rôle et mises en situation. Ces jeux de rôles et mises en situation seront réalisés à partir d'outils vidéo pour être ensuite visionnés et analysés par le groupe et l'animateur.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**15 mars 2018**

**29 novembre 2018**

**Prix net : 320 €/personne**

## EFFECTUER LE SUIVI DE VENTE

### OBJECTIFS

- S'assurer du respect des engagements de l'entreprise.
- Résoudre les dysfonctionnements et gérer les litiges.
- Mettre en place un suivi de satisfaction client.

### PUBLIC

- Commercial, vendeur...

### PROGRAMME

#### Développer l'esprit de service.

- Analyser les enjeux commerciaux de la fidélisation.
- Identifier les composantes de la satisfaction client.
- Analyser la perception de la qualité.
- Conforter l'image de son entreprise en valorisant « l'esprit service ».
- Optimiser sa crédibilité professionnelle par son efficacité à résoudre les dysfonctionnements.

#### Pérenniser la démarche de satisfaction client.

- Remonter l'information en interne.
- Mettre en place des actions correctives.
- Définir des indicateurs de satisfaction client.
- Créer la culture de « l'insatisfaction active ».

#### Optimiser l'organisation de son entreprise « centrée client ».

- Déterminer les attentes du client : respect des engagements, flexibilité, réactivité...
- Évaluer l'efficacité de l'organisation de son entreprise.
- Identifier ses relais d'appui en interne.
- Utiliser son expérience terrain pour gérer et/ou anticiper les problèmes.
- Optimiser la qualité de sa communication avec le client : écoute, implication, présence, clarté...

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et d'échanges d'expérience.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**2 et 3 juillet 2018**

**3 et 4 décembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**



## S'ENTRAÎNER INTENSIVEMENT À LA VENTE PAR TÉLÉPHONE

### OBJECTIF

- Maîtriser les techniques et les spécificités de la vente par téléphone.

### PUBLIC

- Télévendeurs, assistants commerciaux, commerciaux sédentaires, technico-commerciaux.

### PROGRAMME

#### Les étapes de la vente par téléphone.

##### Organiser une action de prospection.

- Déterminer la stratégie.
- Construire un plan d'action.
- Définir les objectifs.
- Le fichier et le guide d'entretien.

##### Conduire un entretien téléphonique.

- La prospection et le suivi clientèle.
- Identifier et susciter les besoins de son interlocuteur.
- Présenter son produit, service, son entreprise.
- Développer son argumentaire : l'art de convaincre.
- La formule de proposition d'un rendez-vous.
- L'initiative de la relance.

##### La maîtrise de l'entretien téléphonique.

- La réponse aux objections.
- Saisir et créer les occasions d'appels.

- Conduire les entretiens de fidélisation.
- Engager à la décision, conclure la vente.

#### Entraînement intensif.

##### Cette partie s'appuiera sur des jeux de rôle et mises en situation pour :

- Maîtriser l'outil téléphone.
- Parfaire ses techniques de questionnement et de reformulation.
- Personnaliser son argumentaire.
- Développer les réflexes pour traiter les objections.
- Conclure la vente.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'exposés théoriques, de jeux de rôle et mises en situation. Ces jeux de rôles et mises en situation seront réalisés à partir d'outils vidéo (caméscope) et d'une valise téléphone (téléphone en circuit fermé), pour être ensuite analysés par le groupe et l'animateur.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

16 et 23 mars 2018

18 et 25 septembre 2018

**Prix net : 630 € /personne**

## FAIRE FACE AUX STRATÉGIES ET TACTIQUES DES ACHETEURS

### OBJECTIFS

- Apprécier l'importance de la fonction achat dans l'entreprise et comprendre le mode de fonctionnement des acheteurs (stratégies, objectifs, contraintes, outils...).
- Connaître, anticiper et décoder les tactiques d'achat et savoir y faire face.

### PUBLIC

- Toute personne souhaitant développer des outils et adapter son comportement face à différentes typologies d'acheteurs.

### PROGRAMME

#### Comprendre et analyser le fonctionnement des acheteurs.

- Évolution de la fonction achat.
- Évaluation des différents types d'acheteurs.
- Prérégatives et missions de l'acheteur.
- Politique et processus achat.
- Objectifs de l'acheteur, outils et méthodes utilisés (marketing Achat, cahier des charges, homologation, sélection et évaluation des fournisseurs...).

#### Comprendre la stratégie de négociation du côté des acheteurs.

- Typologies des négociations développées par les acheteurs (intégrative, distributive).
- Critères à prendre en considération (enjeux, typologies de produits négociés...)
- Outils utilisés par l'acheteur pour préparer et piloter la négociation.

#### Identifier les stratégies et tactiques utilisées.

- Négociation globale.
- Point par point.
- Typologies des techniques distributives, intégratives (menaces, pression, tentatives de déstabilisation, tactiques de marchandage, bluff, objectif leurre, mult niveau...)
- Comment faire face et déjouer les tactiques négatives des acheteurs ?
- Moyens de négociation du commercial.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports techniques et pratiques.
- Exercices applicatifs sous forme de cas pratiques et de mises en situations.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

7 juin 2018

13 décembre 2018

**Prix net : 320 € /personne**

## RELANCEZ VOS IMPAYÉS EN PRÉSERVANT LA RELATION CLIENT

### OBJECTIFS

- Développer ses capacités de communication et de négociation.
- Adopter des techniques de communication efficaces pour prévenir et gérer les situations difficiles.

### PUBLIC

- Agents comptables, service litige et recouvrement.

### PROGRAMME

Les enjeux du non-paiement.

Les règles de l'entretien téléphonique.

- Comportement.
- Attitude.
- Discours.
- Structure de l'entretien.

La gestion des situations tendues.

- Rester maître de soi et de l'entretien.
- Traiter l'objection et la réclamation.

La négociation.

- Trouver une solution avec le client pour le faire adhérer.

La prise d'engagement.

- Vos actions.
- Celles du client.

Objectifs individuels de progression.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Réalisation de jeux de rôles et d'entretiens simulés.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

19 et 26 janvier 2018

5 et 12 septembre 2018

Prix net : **630 €**/personne

# NÉGOCIATION COMMERCIALE

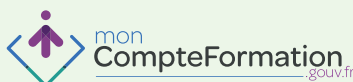


Le CCE (Certificat de Compétences en Entreprise) est une **FORMATION CERTIFIANTE**.

En suivant les modules 1-2-3-4 (à ajuster en fonction du CCE) vous avez la possibilité de faire reconnaître officiellement (voir page 4) votre capacité à « Mener une négociation Commerciale »

→ **Coût de la certification 500 euros**

→ **Code CPF : 163085**



*Prise en charge financière possible dans le cadre du CPF (Compte Personnel de Formation), se renseigner auprès de nos conseillers.*





# NÉGOCIATION COMMERCIALE

## MODULE 1 | LE SAVOIR ÊTRE ET LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN

### OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'importance de l'approche commerciale.
- Mettre en avant l'importance du comportement commercial.

### PUBLIC

- Toute personne souhaitant acquérir les techniques commerciales fondamentales.

### PROGRAMME

#### Le savoir être commercial.

- Point sur les bonnes pratiques.
- Les bonnes questions à se poser.
- Se fixer des objectifs MALINS.
- Connaître ou reconnaître son client.

#### La préparation.

- Savoir saisir toutes les opportunités.
- Être à l'écoute.
- Se tenir informé.
- Rechercher et sélectionner les informations relatives au client, à son marché.

- Identifier les objectifs de la négociation et recueillir les éléments nécessaires pour la mener à bien.
- Planifier la prise de contact, fixer le rendez-vous.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'exposés théoriques, de jeux de rôles et mises en situation. Ces jeux de rôles et mises en situation seront réalisés à partir d'outils vidéo (caméscope, magnétoscope) pour être ensuite visionnés et analysés par le groupe et l'animateur.



**Certificat de Compétences en Entreprise**  
CCI FRANCE

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

30 janvier 2018

17 avril 2018

5 octobre 2018

**Prix net : 320 € /personne**



# NÉGOCIATION COMMERCIALE

## MODULE 2 | L'ENTRETIEN COMMERCIAL

### OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'importance de l'approche commerciale.
- Mettre en avant l'importance du comportement commercial.

### PUBLIC

- Toute personne souhaitant acquérir les techniques commerciales fondamentales.

### PROGRAMME

- L'ouverture de l'entretien : les 3 « A ».
- Établir et maintenir le contact en utilisant les techniques relationnelles.
- La détection des besoins principaux et les besoins cachés : la recherche du CIA.
- Communiquer au client toutes les informations nécessaires à la vente.
- La reformulation pour obtenir le premier « oui ».

- La valorisation de son professionnalisme, de ses services et de ses solutions clients : le VRP.
- La réponse aux objections.
- Mener l'entretien dans le respect des pratiques / usages de l'entreprise.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'exposés théoriques, de jeux de rôles et mises en situation. Ces jeux de rôles et mises en situation seront réalisés à partir d'outils vidéo (caméscope, magnétoscope) pour être ensuite visionnés et analysés par le groupe et l'animateur.



**Certificat de Compétences en Entreprise**  
CCI FRANCE

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

1<sup>er</sup> et 6 février 2018

15 et 17 mai 2018

9 et 11 octobre 2018

**Prix net : 630 € /personne**



## NÉGOCIATION COMMERCIALE

### MODULE 3 | RÉUSSIR SA NÉGOCIATION

#### OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'importance de l'approche commerciale.
- Mettre en avant l'importance du comportement commercial.

#### PUBLIC

- Toute personne souhaitant acquérir les techniques commerciales fondamentales.

#### PROGRAMME

- Les principes de base de la négociation.
- Le mapping des négociateurs.
- La définition de sa matrice de négociation.
- Les techniques utilisées par le client pour atteindre ce qu'il désire.
- Les réponses du commercial pour garder la maîtrise de l'entretien.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'exposés théoriques, de jeux de rôles et mises en situation. Ces jeux de rôles et mises en situation seront réalisés à partir d'outils vidéo (caméscope, magnétoscope) pour être ensuite visionnés et analysés par le groupe et l'animateur.



**Certificat de Compétences en Entreprise**  
CCI FRANCE

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

27 février 2018

22 mai 2018

18 octobre 2018

Prix net : **320 €**/personne



## NÉGOCIATION COMMERCIALE

### MODULE 4 | CONCLURE EFFICACEMENT UN ENTRETIEN COMMERCIAL

#### OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'importance de l'approche commerciale.
- Mettre en avant l'importance du comportement commercial.

#### PUBLIC

- Toute personne souhaitant acquérir les techniques commerciales fondamentales.

#### PROGRAMME

- Les trois méthodes incitant le client à prendre sa décision.
- La valorisation des engagements mutuels.
- Être force de proposition pour donner une suite à l'entretien.

#### Les attitudes commerciales.

- Ce qu'il faut dire et ce qu'il faut faire.
- Développer une assurance commerciale.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'exposés théoriques, de jeux de rôles et mises en situation. Ces jeux de rôles et mises en situation seront réalisés à partir d'outils vidéo (caméscope, magnétoscope) pour être ensuite visionnés et analysés par le groupe et l'animateur.



**Certificat de Compétences en Entreprise**  
CCI FRANCE

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

13 mars 2018

29 mai 2018

15 novembre 2018

Prix net : **320 €**/personne

# École *supérieure* du **commerce** *et* **des affaires**



**DES PASSERELLES POUR L'EMPLOI**

— [www.cciformation54.fr](http://www.cciformation54.fr) —



# COMPTABILITÉ - GESTION

<b>COMPTABILITÉ</b>	<b>50</b>
Initiation à la comptabilité générale   Niveau 1	50
Approfondir ses connaissances en comptabilité   Niveau 2	50
Du résultat comptable au résultat fiscal et au calcul de l'impôt   Niveau 3	51
Comptabilité sur informatique sur Ciel, Sage ou EBP	51
Déclarations fiscales	52
IFRS : les normes comptables internationales	52
<b>GESTION</b>	<b>53</b>
Initiation à la comptabilité analytique	53
Le contrôle budgétaire	53
Gestion financière pour dirigeants ou futurs dirigeants de PME	54
Le tableau de bord pour piloter votre entreprise	54
Comprendre son bilan	55



# COMPTABILITÉ

## INITIATION À LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE | NIVEAU 1

### OBJECTIF

- Permettre à toute personne de comptabiliser toutes les opérations courantes d'une entreprise (comptabilité manuelle ou informatisée).

### PUBLIC

- Personnel qui doit s'initier à la comptabilité générale et/ou n'ayant aucune pratique.

### PROGRAMME

- Connaissance des règles comptables françaises.
- Le plan comptable, les comptes de bilan, les comptes de gestion.
- Les journaux.
- Comptabilisation des opérations courantes.
- La TVA: régime, déclaration.

- Les salaires: de la paie aux bordereaux sociaux.
- Les documents de synthèse (le bilan et le compte de résultat).
- Vérification, régularisations d'erreurs.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Se munir d'une calculatrice.
- Exercices pratiques et apports théoriques.
- Remise de documents.
- Groupe de 12 personnes maxi.

**6 JOURS SOIT 42 HEURES**

8, 9, 16, 17, 22 et 23 février 2018

6, 7, 13, 14, 20 et 21 septembre 2018

Prix net: **1 260 €**/personne

## APPROFONDIR SES CONNAISSANCES EN COMPTABILITÉ | NIVEAU 2

### OBJECTIF

- Approfondir ses connaissances en comptabilité, permettant de clôturer l'exercice comptable.

### PUBLIC

- Personnes ayant suivi le stage Initiation. Aides-Comptables. Toute personne possédant déjà des notions élémentaires en comptabilité.

### PRÉREQUIS

- Avoir suivi le stage Initiation ou avoir une bonne pratique de la comptabilité.

### PROGRAMME

#### Rappel rapide des règles de comptabilisation.

#### Calculs et écritures de fin d'exercice.

- Les amortissements (nouvelles réglementations).
- Les états de rapprochement.
- Les provisions.
- Les régularisations des charges et des produits.

#### Détermination de l'impôt des sociétés.

- Calcul, enregistrement comptable.

#### Affectation du résultat.

- Tableau de répartition et enregistrement comptable.

#### Les documents de synthèse (liasse fiscale).

- Le compte de résultat, le bilan.

#### Dossier de révision.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Se munir d'une calculatrice.
- Exercices pratiques et apports théoriques.
- Groupe de 12 personnes maxi.

**8 JOURS SOIT 56 HEURES**

12, 13, 19, 20, 26, 27 mars, 5 et 6 avril 2018

27, 28 septembre, 1<sup>er</sup>, 2, 4, 5, 11 et 12 novembre 2018

Prix net: **1 680 €**/personne



## DU RÉSULTAT COMPTABLE AU RÉSULTAT FISCAL ET AU CALCUL DE L'IMPÔT | NIVEAU 3

### OBJECTIFS

- Disposer d'une compréhension globale de la fiscalité du résultat pour être mieux à même d'effectuer des missions comptables de fin d'année.
- Étudier, d'une manière pratique, les principes et mécanismes de la détermination du résultat fiscal.
- Connaître les retraitements à effectuer pour passer du résultat comptable au résultat fiscal et calculer l'impôt.
- Savoir établir les tableaux fiscaux de la liasse déclarative (bilan, compte de résultat et annexes).

### PUBLIC

- Toute personne désireuse d'accroître ses connaissances afin d'évoluer dans sa fonction comptable.

### PRÉREQUIS

- Bonnes bases comptables ou avoir suivi le stage Comptabilité niveau 2.

### PROGRAMME

#### La déductibilité des charges.

- Les achats.
- Les services extérieurs et les autres services extérieurs.
- Les impôts, taxes et versements assimilés.
- Les charges de personnel.
- Les autres charges de gestion courante.

- Les charges financières.
- Les charges exceptionnelles.
- Les dotations aux provisions.
- Les dotations aux amortissements.

#### L'imposition des produits.

- Les ventes de produits fabriqués, de prestations de services et de marchandises.
- La production stockée.
- La production immobilisée.
- Les produits des activités annexes.
- Les produits financiers.
- Les produits exceptionnels.
- Les reprises sur amortissements et provisions.

#### L'impôt sur les sociétés.

- La territorialité de l'impôt sur les sociétés.
- Le délai, le lieu de dépôt de la déclaration et la période d'imposition.
- Le passage du résultat comptable au résultat fiscal.
- Le calcul de l'impôt sur les sociétés.
- Le paiement de l'impôt sur les sociétés.

#### Les crédits d'impôts.

- Le crédit d'impôt pour l'accès aux nouvelles technologies.
- Le crédit d'impôt pour adhésion à un groupement de prévention agréé.
- Le crédit d'impôt pour dépenses de prospection commerciale.

- Le crédit d'impôt pour l'emploi d'apprentis.
  - Le crédit d'impôt famille.
  - Le crédit d'impôt recherche.
  - Le crédit d'impôt compétitivité emploi.
- Les impôts différés (charges d'impôt sur les bénéfiques).**
- La problématique.
  - La nature des décalages engendrés par la réglementation fiscale.
  - Les méthodes de comptabilisation de l'impôt sur les bénéfiques en France.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Documents de travail et de synthèse remis aux participants.

**4 JOURS SOIT 28 HEURES**

22, 23, 29 et 30 mars 2018

15, 16, 22 et 23 novembre 2018

**Prix net : 1120 € /personne**

## COMPTABILITÉ SUR INFORMATIQUE | LOGICIEL CIEL, SAGE ET EBP

### OBJECTIFS

- Maîtriser un logiciel comptable.
- Éditer la situation comptable à tout moment.

### PUBLIC

- Toute entreprise qui a l'intention d'informatiser sa gestion comptable. Secrétaire comptable, comptable et aide-comptable.

### PRÉREQUIS

- Pratique courante de la comptabilité, connaissance du plan comptable.

### PROGRAMME

- Création d'une société : les paramètres.
- Mise à jour des journaux.
- Saisies journalières suivant les différentes méthodes.
- Lettrage des comptes et relance clients.
- Déclaration de TVA.

- Travail sur un compte.
- Impression de documents.
- Utilisation des codes budgets et analytiques.
- Impression de la liasse fiscale.
- Transfert des données sous Excel permettant la réalisation de graphiques.
- Procédure de fin d'exercice.
- Sauvegarde et restauration.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un ordinateur par personne.
- Vidéoprojecteur.
- Un module sera remis à chaque participant.
- Groupe de 8 personnes maxi.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

12, 13 et 19 mars 2018

11, 12 et 18 septembre 2018

6, 7 et 13 décembre 2018

**Prix net : 840 € /personne**



## DÉCLARATIONS FISCALES

### OBJECTIF

- Savoir calculer et établir les déclarations fiscales et respecter les délais.

### PUBLIC

- Aide-comptable, personnes susceptibles d'établir ces déclarations.

### PRÉREQUIS

- Pratique courante de la comptabilité, connaissance du plan comptable.

### PROGRAMME

- Calcul et établissement des différentes déclarations fiscales d'une société.
- Contribution Économique Territoriale.
- Formation Professionnelle Continue, Taxe d'Apprentissage, Taxe sur les véhicules de tourisme des sociétés, Taxe sur les salaires, Participation des Employeurs à l'Effort Construction.

- La liasse fiscale.
- Calcul de l'impôt sur les sociétés.
- Tableau récapitulatif des différentes déclarations fiscales (dates de dépôt - date de paiement).

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Une explication sera donnée pour chaque chapitre de la formation.
- Une application sera ensuite réalisée par le stagiaire.
- Un module sera remis à chaque participant.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

1<sup>er</sup> et 2 février 2018

21 et 22 juin 2018

9 et 10 octobre 2018

**Prix net : 630 € /personne**

## IFRS : LES NORMES COMPTABLES INTERNATIONALES

### OBJECTIFS

- Être en mesure de synthétiser chacune des principales normes IFRS.
- Comprendre l'impact de l'application du référentiel IFRS sur la présentation des actifs et des passifs d'une entreprise.
- Procéder à une comparaison entre normes IFRS et normes françaises.
- Se familiariser avec les principaux impacts du référentiel IFRS, en termes de reporting et en termes organisationnels dans l'entreprise.

### PUBLIC

- Tout membre d'un service comptable désireux de comprendre les enjeux liés au passage aux normes comptables internationales et les modifications apportées par celles-ci au référentiel européen.

### PRÉREQUIS

- Bases comptables et financières.

### PROGRAMME

#### L'harmonisation comptable internationale.

- La pratique de la comptabilité dans un contexte international.
- L'organisation des instances internationales.

- La première adoption des normes IFRS.
- Les enjeux de la normalisation.

#### La présentation générale des états financiers.

- Le cadre conceptuel et les normes de référence.
- Le bilan.
- Le compte de résultat.
- L'annexe.

#### Les principales normes IFRS.

- Les immobilisations incorporelles.
- Les immobilisations corporelles.
- Les immobilisations financières.
- Les stocks.
- Les créances et les instruments de trésorerie.
- Les capitaux propres.
- Les provisions pour risques et charges.
- Les engagements de retraite.
- Les impôts différés.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique traitées en commun.
- Vidéo-projection des points importants.
- Documents de travail et de synthèse remis aux participants.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

16 mars 2018

8 juin 2018

7 décembre 2018

**Prix net : 320 € /personne**

## GESTION

## INITIATION À LA COMPTABILITÉ ANALYTIQUE

**OBJECTIFS**

- Définir les objectifs de la comptabilité de gestion.
- Connaître les méthodes de classification des charges.
- Identifier les coûts de revient.
- Connaître la logique des sections d'analyse, des unités d'œuvre et des clés de répartition.

**PUBLIC**

- Tout personne désireuse d'acquérir des bases en comptabilité analytique de gestion.

**PRÉREQUIS**

- Bases comptables souhaitables.

**PROGRAMME****LA CLASSIFICATION DES CHARGES**

- Les charges incorporables issues de la comptabilité générale.
- La démarche du reclassement des charges.

**L'ANALYSE FONCTIONNELLE DE L'ACTIVITÉ**

- Les centres d'analyse.
- Le choix des unités d'œuvre.

**LES COÛTS COMPLETS**

- La répartition primaire des charges indirectes dans les centres d'analyse.
- La répartition secondaire des charges indirectes.
- La hiérarchie des coûts et les coûts complets.
- L'imputation rationnelle des charges de construction.
- L'analyse des coûts par la méthode ABC (Activity Based Costing)

**LES COÛTS PARTIELS**

- Le coût variable évolué.
- Le compte de résultat différentiel et la méthode du coût variable.
- Le modèle du seuil de rentabilité.

**LES COÛTS ÉVÉNEMENTIELS**

- Le coût marginal.
- Le coût d'obtention de la qualité et les coûts résultant de la non-qualité.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Exposés et travaux pratiques réalisés en commun sur tableur.
- Vidéo projection des points essentiels.
- Documents de travail et de synthèse remis aux participants.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES****8, 9 et 15 février 2018****15, 16 et 22 mai 2018****4, 5 et 11 décembre 2018****Prix net : 840 € /personne**

## LE CONTRÔLE BUDGÉTAIRE

**OBJECTIF**

- Acquérir, perfectionner ou mettre à jour ses connaissances en gestion.

**PUBLIC**

- Dirigeants, responsables d'entreprise, toutes personnes en charge de la gestion de trésorerie de l'entreprise.

**PROGRAMME****Gérer = Prévoir**

- Budgets prévisionnels
- Économique.
- Financier.
- Définition d'un budget.
- Hiérarchie des budgets et interdépendances.
- Objectifs.
- Applications.

**Gérer = Organiser**

- Les procédures.

**Gérer = Contrôler**

- Tableau de bord.
- Définitions.
- Applications.
- Le budget de trésorerie : synthèse financière de l'ensemble des budgets économiques.

- Budget de trésorerie, estimation de l'évolution dans le temps de la trésorerie mensuelle de l'entreprise,
- Anticipation du risque éventuel de cessation de paiement à court terme.

**Élaboration du budget de trésorerie : outil de gestion.**

- Les sources d'information mensuelles.
- Les budgets d'exploitation.
- Vente / achats / frais généraux. Budget d'investissement, de financement, de budget de TVA.
- Les conditions négociées et imposées associées à chaque opération d'un budget.
- Les budgets d'encaissements, de décaissements.
- Le budget de synthèse.

**Objectifs du budget de trésorerie.**

- Suivi de l'évolution de la position de trésorerie mensuelle.
- Placement et financement de la position de trésorerie.
- Placement à court terme.
- Crédit de mobilisations de créances commerciales / loi Dailly / Affacturage / crédits bancaires de trésorerie.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
- Chaque participant pourra s'appuyer sur des exemples concrets.

**4 JOURS SOIT 28 HEURES****29, 30 mars, 5 et 6 avril 2018****13, 14, 20 et 21 novembre 2018****Prix net : 1120 € /personne**



## GESTION FINANCIÈRE POUR DIRIGEANTS OU FUTURS DIRIGEANTS DE PME

### OBJECTIF

- Comprendre et appliquer la gestion financière pour maîtriser et améliorer le résultat de son entreprise, et maintenir son équilibre financier.

### PUBLIC

- Dirigeants ou futurs dirigeants de PME.

### PROGRAMME

#### PREMIÈRE JOURNÉE

##### Les principes de la comptabilité.

- Exemple d'écriture.
- Les 6 grands principes.
- La clé de voûte : la partie double.

##### Concept de Compte de résultat et de bilan.

##### Le bilan.

- Son organisation - La naissance d'une entreprise et l'évolution de son bilan.
- Structure du bilan : Fonds de roulement, BFR et trésorerie.

##### Le compte de résultat.

- Son organisation - son fonctionnement.

##### Notion de marge et de production.

- Les variations de stocks - La marge commerciale - La production.

#### DEUXIÈME JOURNÉE

##### Analyse financière.

- L'analyse du résultat par les soldes intermédiaires de gestion (SIG).
- Du compte de résultat et de la trésorerie.
- De la nécessité de « Suivre » certains ratios.
  - Évolution du chiffre d'affaires : petit rappel sur les pourcentages
  - Les ratios qui permettent de prévoir et de contrôler le Besoin en Fonds de Roulement
  - Les ratios de rentabilité
  - La Marge Brute d'Autofinancement (M.B.A)
  - Les ratios de structure financière
- Application avec un tableau de financement.
- L'analyse financière concrètement, au jour le jour.

##### Comptabilité analytique et prix de revient.

- Notion de coûts de revient.
- Méthode simple de calcul pour une

activité de négoce.

- L'évolution du résultat en fonction du niveau de l'activité.
  - Calcul du point mort
  - Coûts complets ou coûts partiels
- La comptabilité analytique (Le concept, la mise en œuvre, exemples et exercices, les usages...).
- Conclusion.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Diaporama PowerPoint et supports imprimés.
- Exercices et échanges entre participants.
- Exemples.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**17 et 18 mai 2018**

**13 et 14 décembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## LE TABLEAU DE BORD POUR PILOTER VOTRE ENTREPRISE

### OBJECTIFS

- Définir et mettre en place un tableau de bord de gestion.
- Apprendre à mesurer la performance pour piloter l'entreprise.

### PUBLIC

- Tout personne désireuse de s'initier au suivi de la gestion d'une entreprise ou d'un service.

### PROGRAMME

#### L'identification du contexte.

- L'analyse de l'environnement économique.
- L'analyse de la stratégie de l'entité.
- La définition du périmètre et de la portée du projet.

#### L'analyse des structures de l'entité.

- L'identification des processus, des activités et des acteurs concernés.

#### La conception des tableaux de bord.

- La stratégie générale et la définition des objectifs.
- La sélection des objectifs tactiques par activité et par acteur.
- La construction du tableau de bord par activité et par acteur.

#### Le choix des indicateurs.

- Le choix des indicateurs en fonction des objectifs.
- Le choix des indicateurs en fonction du contexte.
- Le choix des indicateurs en fonction des acteurs concernés.

#### La collecte des informations.

- L'identification des informations nécessaires.

#### La construction des indicateurs.

#### Le système de tableaux de bord.

- La construction du système de tableaux de bord.
- Le contrôle de la cohérence globale du système.

#### La mise en œuvre de l'amélioration permanente.

- Le contrôle du système de tableaux de bord.
- L'audit du système de tableaux de bord.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**27 avril 2018**

**5 octobre 2018**

**Prix net : 320 €/personne**

## COMPRENDRE SON BILAN

### OBJECTIFS

- Acquérir la capacité à lire et comprendre son bilan et son compte de résultat.
- Acquérir une vision de gestionnaire.
- Être capable de discuter avec son banquier, son comptable.

### PUBLIC

- Chef d'entreprise, gérant, tout gestionnaire de société.

### PROGRAMME

- Explication des 2 documents de synthèse : le bilan, le compte de résultat.
- Connaître le vocabulaire spécifique de l'analyse des documents.
- Établissement d'une liasse fiscale.
- Détermination des soldes intermédiaires de gestion.
- Calcul du fonds de roulement, du besoin en fonds de roulement.
- Calcul des différents ratios permettant une analyse plus affinée des comptes de l'entreprise.

- Établissement d'un tableau comparatif sur plusieurs années des différentes charges de l'entreprise.

- Dossier de synthèse à analyser.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Se munir d'une calculatrice.
- Exercices pratiques alterneront avec apports théoriques.
- Groupe de 12 personnes maxi.
- Un module sera remis à chaque participant.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**22 et 23 février 2018**

**20 et 21 septembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**



**VOTRE CCI 54  
VOUS PROPOSE**

**SERVICE +**

*pour vous accompagner  
dans toutes les étapes du*  
**CONTRAT D'APPRENTISSAGE**  
*et pour éviter les allers retours  
entre l'entreprise et le service  
d'enregistrement.*

La CCI 54 vous propose de :

- **SÉCURISER LE CONTENU DE VOTRE CONTRAT**
- **CALCULER LE COÛT DE VOTRE APPRENTI**
- **VOUS INFORMER**
- **VOUS SUIVRE TOUT AU LONG DE LA VIE DU CONTRAT**

Accompagnement personnalisé et prise en charge  
globale du contrat d'apprentissage.

**50€**  
TTC



**CCI GRAND NANCY  
MÉTROPOLE  
Meurthe-et-Moselle**

**SERVICE APPRENTISSAGE**

Tél. 03 83 90 88 20 ou 03 83 90 88 21  
service-apprentissage@nancy.cci.fr  
[www.nancy.cci.fr](http://www.nancy.cci.fr)





# IMMOBILIER

Loi Hoguet : transaction, vente et location	58
Loi Hoguet : gestion et syndic de copropriété	59

**La formation continue des agents immobiliers et autres professionnels relevant de la Loi Hoguet a pour objectif la mise à jour et le perfectionnement des connaissances et des compétences nécessaires à l'exercice de la profession.**

**Le décret n° 2016-173 du 18 février 2016 (JORF du 21 février) détermine la nature et la durée des activités susceptibles d'être validées au titre de l'obligation de formation continue des agents immobiliers, administrateurs de biens ou syndics.**

## Qui ?

**L'obligation de formation continue des professionnels de l'immobilier concerne :**

- > les titulaires d'une carte professionnelle, quelle que soit la mention (transaction sur immeubles et fonds de commerce, gestion immobilière, syndic, marchand de listes ou prestations de services) ou, lorsqu'il s'agit d'une personne morale, le ou les représentants légaux et statutaires ;
- > les directeurs d'un établissement, d'une succursale, d'une agence ou d'un bureau ;
- > les collaborateurs, salariés ou non, habilités par le titulaire de la carte professionnelle à négocier, s'entremettre ou s'engager pour lui.

## Comment ?

**Durée de la formation continue**

**La durée de la formation continue d'un agent immobilier, administrateur de biens et/ou syndic est de :**

- > 14 heures par an
- > ou 42 heures au cours de 3 années consécutives



## LOI HOGUET : TRANSACTION, VENTE ET LOCATION

### PROGRAMME

#### À PROPOS DE LA NOUVELLE ORGANISATION PROFESSIONNELLE.

- La nouvelle procédure de délivrance de la carte professionnelle, les nouvelles institutions organiques de la profession (fonctionnement et code de déontologie).

#### L'ACHAT ET LA VENTE

##### LES ASPECTS JURIDIQUES ET FISCAUX

###### Le cadre juridique de droit commun.

- Le formalisme (actes SSP et authentiques), l'intérêt d'un acte notarié.
- La pollicitation, la promesse unilatérale de vente, la promesse synallagmatique de vente.
- Le droit financier dans l'exercice de la profession (les emprunts, les créances, les sûretés).
- La force probante des actes, les différents délais de prescriptions d'actions.
- Les régimes matrimoniaux, les transmissions du patrimoine.

- Les conditions de validité de la vente immobilière.
- Les différentes ventes spécifiques dans l'immobilier.
- Les aspects civils et pénaux de la mise en jeu des responsabilités.

###### De nouvelles exigences.

- Les mandats.
- La composition du dossier pour le notaire.
- La communication réglementée, l'essentiel des nouvelles dispositions de la vente du fonds de commerce.
- La fiscalité immobilière en général et en particulier (passé, présent, futur).

#### LA LOCATION

##### LES ASPECTS JURIDIQUES ET FISCAUX (SPÉCIFICITÉ DU DOMAINE DE LA LOCATION)

###### Structure juridique de droit commun.

- Le local, le statut particulier des baux à loyer.
- Le contrat de location vers les baux

d'habitation, les baux mixtes.

- Les conventions voisines (le crédit-bail immobilier, la domiciliation, le prêt à usage ou commodat).

###### Les nouvelles exigences.

- La communication réglementée.
- Les incidences de la loi ALUR (ce qui change maintenant, les réformes en instance).
- La réglementation des loyers, la garantie universelle des loyers, la notice d'information annexée au bail, le dispositif spécifique à la location meublée, les charges récupérables.
- Les baux professionnels, les baux du commerce (rappel et nouveautés).

###### Les aspects techniques.

- Les diagnostics immobiliers (application actuelle et perspectives pour la vente et la location).
- Les nouvelles règles d'urbanisme (l'environnement, les perspectives territoriales, la transition énergétique).

### SESSION DÉTENTEURS DE LA CARTE PROFESSIONNELLE

#### OBJECTIFS

- Approfondir et mettre à jour les connaissances et les compétences nécessaires à l'exercice des responsabilités de direction d'une agence dans le cadre de la loi Hoguet.
- Identifier et intégrer les évolutions de la législation pour réaliser les adaptations nécessaires en termes de gestion, de documents contractuels et de pratiques professionnelles de l'agence.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Actualisation et approfondissement des évolutions du cadre réglementaires.
- Comparaisons anciennes et nouvelles dispositions.
- Étude des documents juridiques et fiscaux.
- Réflexions et échanges d'expériences.

#### 2 JOURS SOIT 14 HEURES

→ Nancy

7 et 8 février 2018

5 et 6 juillet 2018

Prix net : 630 €/personne

### SESSION COLLABORATEURS

#### OBJECTIFS

- Identifier les évolutions de la législation pour actualiser les compétences et adapter les services rendus à la clientèle.
- Être capable de délivrer un conseil approprié à la clientèle.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques.
- Comparaisons anciennes et nouvelles dispositions.
- Exercices pratiques et mises en situation.

#### 2 JOURS SOIT 14 HEURES

→ Nancy

15 et 16 février 2018

29 et 30 mars 2018

21 et 22 juin 2018

22 et 23 novembre 2018

Prix net : 630 €/personne



## LOI HOGUET : GESTION ET SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ

### PROGRAMME

#### À PROPOS DE LA NOUVELLE ORGANISATION PROFESSIONNELLE.

- La nouvelle procédure de délivrance de la carte professionnelle, les nouvelles institutions organiques de la profession (fonctionnement et code de déontologie).

#### À PROPOS DE LA GESTION LOCATIVE

##### Le cadre juridique de droit commun.

- Les baux d'habitation de la loi du 6 juillet 1989 (son caractère d'ordre public).
- Les baux mixtes.
- La mission du gérant.
- L'entretien et la conservation de la chose louée.
- Les rapports gérants architectes entrepreneurs.
- La prévention des dommages.
- Les assurances.
- La responsabilité du gérant (civile, pénale).

##### De nouvelles exigences.

- La gestion des équipements communs.
- La location meublée.
- La profession d'administrateur de biens.
- Le mandat de gestion.
- La mise en location.

- La recherche de locataire (entrée - suivi - départ).
- Les diagnostics obligatoires.
- Le précontentieux, le contentieux (recouvrement des impayés, les nouvelles procédures d'expulsion).
- Les baux du commerce.
- Les incidences des réformes (immédiates et futures).

#### À PROPOS DE LA COPROPRIÉTÉ

##### Le cadre juridique de droit commun.

- Le champ d'application de la loi du 10 juillet 1965.
- Les parties privatives et parties communes du syndicat de copropriété.
- Le règlement de copropriété.
- L'esquisse d'étage.
- Les organes de la copropriété (le syndicat des copropriétaires, le syndic, le conseil syndical).
- Les droits et obligations des copropriétaires.

##### Les nouvelles exigences.

- La profession de syndic de copropriété.
- Les incidences de la loi ALUR (immédiates, futures).
- L'assemblée générale des copropriétaires (convocation, tenue de l'assemblée

générale, les règles de majorité, le procès-verbal de l'assemblée, les contestations).

- Les travaux (les travaux réalisés par le syndicat, les travaux affectant les parties communes, les dépenses exceptionnelles).
- Les charges (les services collectifs et équipements communs, les charges de conservation d'entretien d'administration), la modification et contestation de la répartition des charges, le recouvrement des charges impayées, le financement de la copropriété, les dépenses ordinaires (le budget).

#### L'APPROCHE JURIDIQUE DU FINANCEMENT, SES SÛRETÉS ET SON EXTENSION

##### Le droit du crédit immobilier.

- Les irrégularités des contrats de prêt (prêts toxiques, TEG).
- L'interdépendance du prêt et de la vente.
- Les sûretés (les principales réformes de l'ordonnance sûreté du 22 mars 2006).
- La fiducie.
- Les emprunts obligataires (la défaisance).
- Le financement investisseur.
- La loi Scrivener, la loi Neiertz.

## SESSION DÉTENTEURS DE LA CARTE PROFESSIONNELLE

### OBJECTIFS

- Approfondir et mettre à jour les connaissances et les compétences nécessaires à l'exercice des responsabilités de direction d'une agence dans le cadre de la loi Hoguet.
- Identifier et intégrer les évolutions de la législation pour réaliser les adaptations nécessaires en termes de gestion, de documents contractuels et de pratiques professionnelles de l'agence.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Actualisation et approfondissement des évolutions du cadre réglementaires.
- Comparaison anciennes et nouvelles dispositions.
- Étude des documents juridiques et fiscaux.
- Réflexions et échanges d'expériences.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**16 et 17 mai 2018**

**15 et 16 novembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## SESSION COLLABORATEURS

### OBJECTIFS

- Identifier les évolutions de la législation pour actualiser les compétences et adapter les services rendus à la clientèle.
- Être capable de délivrer un conseil approprié à la clientèle.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques.
- Comparaison anciennes et nouvelles dispositions.
- Exercices pratiques et mises en situation.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**15 et 16 mars 2018**

**14 et 15 mai 2018**

**6 et 7 juillet 2018**

**27 et 28 septembre 2018**

**6 et 7 décembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## Vous souhaitez vous former en langues étrangères ?



**Pensez à utiliser  
votre CPF\***

**Salariés  
chefs d'entreprise  
personnes en CSP**  
**Du niveau débutant  
à avancé**

Un devis, un accompagnement, un renseignement pour un financement ?

**CONTACTEZ-NOUS AU 03 83 85 61 00**

\* Le Compte Personnel de Formation vous autorise le financement total ou partiel de votre formation en langues.  
Il vous permet également d'obtenir une certification reconnue (TOEIC®, BRIGHT)

PLUS D'INFOS SUR : [www.cciformation54.fr](http://www.cciformation54.fr)



# LANGUES

FORMATIONS ÉLIGIBLES AU CPF 

<b>FORMATIONS LANGUES</b>	<b>62</b>
Les langues : outils incontournables au service du développement de l'entreprise	62
<b>SOUPLESSE, ACCOMPAGNEMENT, MESURE DES ACQUIS</b>	<b>62</b>
Des moyens à la hauteur de vos enjeux	62
CPF	63
<b>FORMULES « SUR MESURE » TOUTES LANGUES À LA DEMANDE</b>	<b>64</b>
Oscar – outil de suivi pédagogique et administratif des formations langues	64
Le blended learning	64
Cursus personnalisé	64
Cours par téléphone / webcam	64
<b>FORMULES COLLECTIVES EN LANGUE USUELLE</b>	<b>65</b>
Cours du soir et cours semi-intensif d'été	65
Cours collectifs de français langue étrangère	65
<b>FORMULES COLLECTIVES EN LANGUE PROFESSIONNELLE</b>	<b>66</b>
Formule 1 2 3	66
Réussir sa candidature en anglais	66
L'accueil téléphonique, les clés pour un premier contact réussi	67
Deux jours pour être percutant en réunion	67
Présentez votre entreprise et vos produits	68
Managez des projets internationaux	68
Anglais pour assistant commercial	69
Anglais pour l'export	69
Anglais des achats	70
Anglais / allemand pour les professionnels du tourisme et de la restauration	70
<b>LES CERTIFICATIONS</b>	<b>71</b>
Boostez votre score TOEIC®	71
TOEIC BRIDGE®	71
TOEIC®	72
BRIGHT	72



# FORMATIONS LANGUES

## LES LANGUES : OUTILS INCONTOURNABLES AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE

CCI Formation 54 se propose d'accompagner ses partenaires dans l'élaboration d'une véritable stratégie de développement des langues visant à améliorer la communication, l'évolution des compétences individuelles, le gain de professionnalisme des salariés et *in fine* le rayonnement de l'entreprise.

### **UNE OFFRE COMPLÈTE : TOUS NIVEAUX, TOUS PUBLICS**

CCI Formation 54 permet à chacun de gagner en autonomie du niveau débutant à avancé, pour le quotidien, en voyage ou dans le monde professionnel.

### **UN ÉVENTAIL DE LANGUES SANS FRONTIÈRES**

Apprenez les principales langues parlées en Europe et dans le monde : anglais, allemand, espagnol, italien, russe, chinois...

### **L'ANGLAIS : INCONTOURNABLE POUR LA COMPÉTITIVITÉ DE L'ENTREPRISE**

C'est le sésame indispensable pour échanger dans le monde entier ou mener une veille de vos marchés.

### **LUXEMBOURGEOIS ET ALLEMAND : L'EXPORT À VOTRE PORTE**

Dopez votre business de proximité en apprenant avec CCI Formation la langue de ces poids lourds de l'économie mondiale.

## SOUPLESSE, ACCOMPAGNEMENT, MESURE DES ACQUIS

### DES MOYENS À LA HAUTEUR DE VOS ENJEUX

#### **CCI FORMATION 54 :**

- Des formateurs majoritairement natifs des pays de la langue enseignée.
- Des formations éligibles au titre du CPF grâce à des certifications reconnues : TOEIC®, BULATS, BRIGHT...

#### **Souplesse des formules...**

##### **En cours collectifs.**

- En journées complètes ou demi-journées, cours du soir ou samedi matin, cours semi-intensifs d'été.

##### **Le sur-mesure.**

- Choix de la langue : langues de communication internationale ou langues rares.
- Diagnostic linguistique individualisé préalable et suivi des formations sur notre plate-forme OSCAR.
- Programme « sur mesure » en fonction de vos objectifs et disponibilités.
- Choix des modalités pédagogiques : cours collectif ou individuel, immersion, blended-learning, téléphone, visioconférence...
- Parcours de formation modulaires : CCI Formation 54 élabore avec vous un parcours de formation complet sous forme de modules complémentaires les uns des autres.

#### **et des méthodes pédagogiques.**

- Des approches dynamiques : pédagogie active, jeux de rôles, simulations...
- Présentiel, téléphone, ressources on-line, immersion, blended-learning (un modèle associant différentes méthodes pédagogiques pour plus d'efficacité).

#### **PRIORITÉ À L'APPROCHE « MÉTIER » LES OFFRES CCI FORMATION PRO**

- Des journées en immersion : séminaires professionnels en anglais ou allemand.
- Spécial Assistantes : apprivoiser l'accueil téléphonique en allemand ou en anglais.
- Spécial Managers : deux jours pour être percutant en réunion, présenter son entreprise ou une gamme de produits dans un langage clair, manager des projets internationaux.



## CPF

Avec la mise en place du **compte personnel de formation** qui remplace le DIF depuis janvier 2015, les formations langues doivent désormais être validées par une certification pour être prises en charge financièrement.

*Toutes les formations en langues CCI Formation 54 peuvent être éligibles dans le cadre du CPF. Possibilité de prise en charge totale selon l'OPCA, contactez-nous pour une simulation de prise en charge.*

En effet, CCI Formation 54 est reconnue « centre agréé » pour les certifications suivantes :

- **ETS – TOEIC® Listening & Reading (Anglais) [Code CPF – 131204].**
- **ETS - TOEIC® BRIDGE**
- **Université de Cambridge – BULATS Anglais [Code CPF 131205].**
- **BRIGHT (Anglais, Russe, Chinois, FLE, Néerlandais, Portugais, Allemand, Italien).**

Ces tests certifient toute formation collective ou « sur mesure » présentée dans ce catalogue. Le cursus (formation + certification) sera alors éligible au titre du CPF et il pourra bénéficier d'un financement total ou partiel.



Les formations en langues « sur mesure » sont la réponse efficace à tout salarié d'entreprise ou cadre dirigeant soucieux d'établir une réelle communication professionnelle en langue étrangère.

# FORMULES « SUR MESURE »

## TOUTES LANGUES À LA DEMANDE

### OSCAR – OUTIL DE SUIVI PÉDAGOGIQUE ET ADMINISTRATIF DES FORMATIONS LANGUES

#### Système national de gestion des portefeuilles de compétences linguistiques.

Oscar est un système unique développé par le réseau national des CCI. Sa conception est basée sur 3 principes essentiels :

1. Une responsabilisation de l'apprenant dans sa progression linguistique grâce à la création d'un profil individuel et à une modularisation du parcours.
2. Un reporting auprès des entreprises visant à renseigner sur la réalisation des formations et le taux d'assiduité du stagiaire.
3. Une gestion des portefeuilles de compétences linguistiques pour les services RH.

Au-delà d'un outil de gestion des formations, OSCAR rend possible le suivi en détail des compétences des salariés en plusieurs langues – un outil unique dans son genre.

#### OSCAR PERMET

- De réaliser un véritable **diagnostic linguistique** avant le démarrage du cursus pour définir le niveau de maîtrise de la langue étrangère et cerner les besoins d'apprentissage.
- D'élaborer un **programme de formation** personnalisé.
- De choisir une **modalité pédagogique** adaptée (cursus personnalisé, cours collectifs, immersion, blended-learning,

téléphone, visioconférence).

- D'organiser au mieux le **parcours de formation** (durée, rythme, horaires, lieu).
- De mesurer en permanence la **progression** (tests intermédiaires et finaux).
- D'effectuer un **suivi d'assiduité**.
- De délivrer une **attestation individuelle de fin de formation**.

*Vous souhaitez connaître votre niveau ?  
Testez-vous :  
[www.oscar-cel.com](http://www.oscar-cel.com)*

### LE BLENDED LEARNING

De l'anglais « blend » mélange et « learning » apprentissage, le blended learning permet d'associer différentes modalités pédagogiques :

- Cours en présentiel, téléphone, visioconférence.
- Mise à disposition, sans limite de temps d'utilisation, de ressources on-line en langue générale et/ou en langue de spécialité : GOFLUENT (spécialisée en anglais des affaires), English Discoveries On-line, Rosetta Stones (tarif sur simple

demande et possibilité d'intégrer ces ressources on-line à un parcours de formations éligibles en CPF).

#### EFFICACITÉ PÉDAGOGIQUE

En travaillant sur des ressources on-line (e-learning), l'apprenant gère son rythme d'assimilation de la langue. Le suivi et la restitution des acquis sont effectués avec l'intervenant lors de la séance de face-à-face ou de l'appel téléphonique.

#### FLEXIBILITÉ ET RAPIDITÉ

Grâce aux ressources on-line disponibles partout dans le monde et à tout moment, la progression est accélérée.

#### MAÎTRISE DES COÛTS

Les dispositifs de formation intégrant un recours à des ressources on-line sont éligibles au CPF grâce aux rapports détaillés du temps de connexion de chaque apprenant fournis par CCI Formation 54. Vous pouvez ainsi former davantage de personnes tout en respectant vos contraintes budgétaires.

### CURSUS PERSONNALISÉ

#### Formule intensive ou extensive sur objectifs spécifiques.

Cette formule s'adresse plus particulièrement aux personnes quel que

soit leur niveau de maîtrise de la langue, qui ont un objectif d'apprentissage défini et des contraintes d'organisation fortes. Le cursus personnalisé est, le plus souvent,

un face-à-face individuel mais peut aussi être à destination d'un binôme ou d'un mini-groupe d'apprenants de même niveau et partageant les mêmes objectifs.

### COURS PAR TÉLÉPHONE / WEBCAM

Formule appréciée pour sa souplesse, permettant d'alléger les contraintes

d'organisation et de renforcer les mises en situations professionnelles ou autres.

# FORMULES COLLECTIVES EN LANGUE USUELLE

## COURS DU SOIR ET COURS SEMI-INTENSIF D'ÉTÉ

ANGLAIS, ALLEMAND, ESPAGNOL, ITALIEN, RUSSE, LUXEMBOURGEOIS, CHINOIS

### OBJECTIFS

- Mettre en œuvre tous les moyens qui vont permettre de développer les compétences utiles et nécessaires à l'établissement d'une communication orale dans un environnement habituel personnel ou professionnel.
- Accompagner le stagiaire vers une autonomie dans sa communication.

### PROGRAMME

- S'exercer à développer des stratégies de communication orale efficaces, quel que soit son niveau dans la langue, pour transmettre des informations ou exprimer son point de vue dans des situations courantes telles que :
  - les échanges quotidiens,
  - les voyages,
  - le monde professionnel.
- Développer le vocabulaire pour fluidifier l'expression.
- Consolider les notions grammaticales fondamentales pour structurer la parole et faciliter la transmission du message.
- S'entraîner à prendre la parole avec naturel.

- Développer l'oreille par une série d'exercices d'écoute.
- Contrôler sa prononciation : du son aux jeux subtils de l'intonation.

### PUBLIC

- Tout public d'un niveau débutant à avancé.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie active et participative centrée sur les besoins réels des stagiaires : jeux de rôles, simulations, discussions et débats.
- Prise en compte des centres d'intérêt des participants dans le choix des thématiques développées pour favoriser l'adhésion aux échanges.

### ORGANISATION

- Un test on-line est réalisé en amont de la formation afin de proposer aux stagiaires un groupe et un programme adaptés à leur niveau.

*sous réserve d'un nombre suffisant d'inscriptions*

### Cours du soir

**30 HEURES**  
**1 SÉANCE PAR SEMAINE**

18h à 20h30 en semaine  
17h30 à 20h à Nancy

Dates : nous consulter

Prix net : **450 €**/personne

### Cours semi-intensifs d'été

**40 HEURES**  
**10 SÉANCES DE 4H PAR JOUR**  
**DE 8 H 30 À 12 H 30**

Dates : nous consulter

Prix net : **600 €**/personne

## COURS COLLECTIFS DE FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

### La France en VO

### OBJECTIF

- Pouvoir communiquer pour satisfaire aux besoins élémentaires de la vie de tous les jours.
- Être compris par les Français dans les échanges du quotidien.
- Être sensibilisé aux règles grammaticales élémentaires.
- Utiliser l'écrit pour les besoins immédiats.
- Lire pour appréhender le quotidien.

### PROGRAMME

#### Écoute.

- Comprendre le sens d'un message ordinaire relatif à l'apprenant, sa famille, son univers proche (famille, achats, travail, école, etc.)
- Suivre un dialogue quotidien.

- Repérer les mots connus et les mots-clés d'un énoncé afin d'en percevoir le sens général.

#### Expression.

- Énoncer aisément des messages ordinaires.
- Intervenir dans un dialogue relatif à la vie quotidienne sans complication.
- Échanger de manière brève en général, tout en faisant encore des erreurs phonétiques.

#### Lecture.

- Saisir le sens d'un texte complexe en reconnaissant les mots-clés.
- Comprendre des descriptions et des récits élémentaires.
- Trouver des informations prévisibles dans des documents courants, comme des publicités, des prospectus, des menus, des horaires, des lettres personnelles simples.

#### Écriture.

- Écrire tout type d'énoncé ne présentant pas de complication.
- Faire des descriptions.
- Rédiger la correspondance privée usuelle.
- Écrire des notes et des messages courts et simples.

### PUBLIC

- Personnes d'origine étrangère et qui ont quelques difficultés pour communiquer en français.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie active et participative centrée sur les besoins réels des stagiaires : jeux de rôles, simulations, discussions et débats.
- Mises en situation et contextualisation des échanges dans l'environnement immédiat français.

> Nous consulter



# FORMULES COLLECTIVES EN LANGUE PROFESSIONNELLE

## LES OFFRES CCI PRO



### FORMULE 1 2 3

#### Anglais

##### OBJECTIF

Ce cursus a pour objectif de permettre à des professionnels d'améliorer rapidement et efficacement leur communication en anglais grâce à une formule mixte associant trois modes d'apprentissage :

→ **24 heures de cours collectifs.**

Pour développer et/ou consolider les compétences de communication en interaction avec l'intervenant et le groupe.

→ **8 heures de formation individuelle on-line.**

Pour acquérir du vocabulaire nouveau et consolider les bases grammaticales.

→ **8 heures de face-à-face individuel.**

Pour aborder la communication en lien avec l'activité professionnelle du stagiaire.

##### PROGRAMME

S'exercer à développer des stratégies de communication orale efficaces, quel que soit son niveau dans la langue, pour transmettre des informations ou exprimer son point de vue dans des situations courantes telles que :

→ Les échanges quotidiens.

→ Les voyages et les loisirs.

→ Le monde professionnel :

- enrichir le bagage lexical pour faciliter l'interaction,
- consolider les notions grammaticales fondamentales pour structurer la parole et faciliter la transmission du message,
- fluidifier la prise de parole par l'acquisition de mécanismes,
- développer l'oreille par une série d'exercices d'écoute,
- parfaire sa prononciation.

##### PUBLIC

→ Tout public d'un niveau élémentaire à avancé.

##### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

→ Pédagogie active et participative centrée sur les besoins réels des stagiaires : jeux de rôles, simulations, discussions et débats.

→ Prise en compte des centres d'intérêt des participants dans le choix des thématiques développées pour favoriser l'adhésion aux échanges.

##### ORGANISATION

→ Un test on-line est réalisé en amont de la formation afin de proposer aux stagiaires un groupe et un programme adaptés à leur niveau.

### 40 HEURES

#### FORMULE SEMI-INTENSIVE

##### Cours collectif :

le matin de 8 h 30 à 11 h

##### Cours particuliers :

sur rendez-vous

**Prix net : 1 000 € /personne**

## LES OFFRES CCI PRO

### RÉUSSIR SA CANDIDATURE EN ANGLAIS

#### Anglais

##### OBJECTIF

→ Développer les savoirs langagiers et comportementaux qui permettront, dans le cadre d'une recherche d'emploi, de poser sa candidature en anglais (CV & lettre de motivation) et de gérer au mieux les éventuels entretiens de sélection.

##### PROGRAMME

Une journée au cours de laquelle seront abordés les fondamentaux de la recherche d'emploi en anglais.

→ La rédaction du CV et de la lettre de motivation : spécificités, mise en page, erreurs à ne pas commettre.

→ L'entretien : description du parcours professionnel et explication du projet et des motivations.

→ Les « faux pas » à éviter.

→ Convaincre son interlocuteur.

##### PUBLIC

→ Toute personne justifiant d'un niveau de compétences intermédiaire au minimum en anglais.

##### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

→ Pédagogie active et participative centrée sur la réponse aux besoins réels des stagiaires.

→ Apports théoriques et nombreuses simulations d'entretiens filmées avec relecture critique.

##### ORGANISATION

→ Un test on-line est réalisé en amont de la formation afin de valider l'adéquation entre le niveau du candidat et celui requis pour participer activement au module de formation.

### 1 JOUR SOIT 7 HEURES

Dates : nous consulter

**Prix net : 145 € /personne**



## LES OFFRES CCI PRO | LES COMPÉTENCES TRANSVERSES

## L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE, LES CLÉS POUR UN PREMIER CONTACT RÉUSSI

Anglais-Allemand

**OBJECTIFS**

- Améliorer ses techniques d'accueil en anglais ou en allemand au téléphone.
- Gérer les appels.
- Valoriser l'image de l'entreprise.

**PROGRAMME****Donner une première bonne impression de l'entreprise.**

- Se présenter.
- Accueillir le correspondant.

**Gérer le contact téléphonique entrant ou sortant.**

- Écouter, clarifier et vérifier des informations.
- Reformuler.
- Mettre en attente.
- Demander de rappeler.
- Formules de politesse.

**Traiter les demandes.**

- Verbaliser des numéros de téléphone et des adresses e-mails.
- Prendre et laisser des messages.
- Fixer, déplacer et annuler des rendez-vous.
- Faire des réservations.
- Écouter un message enregistré.
- Laisser un message sur répondeur.

**PUBLIC**

- Toute personne devant recevoir ou émettre des appels téléphoniques en anglais ou en allemand (standardistes, secrétaires, hôtes/hôtesse d'accueil) et disposant de compétences de base dans la langue étrangère (niveau élémentaire minimum requis).

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Alternance d'apports théoriques et de nombreux exercices de mises en situation au téléphone.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

Dates : nous consulter

**Prix net : 224 €/personne**

## LES OFFRES CCI PRO | LES COMPÉTENCES TRANSVERSES

## DEUX JOURS POUR ÊTRE PERCUTANT EN RÉUNION

Anglais-Allemand

**OBJECTIF**

- Développer chez les participants les savoirs et les savoir-faire langagiers et comportementaux leur permettant de réaliser tout exposé professionnel dans la langue choisie (anglais ou allemand).

**PROGRAMME****L'environnement.**

- Identifier les situations de communication (responsabilités et rôles des participants, cadre des échanges, enjeux, ordre du jour, etc.)

**Construire l'exposé.**

- Organiser le contenu informatif de l'exposé : hiérarchiser les thèmes à aborder, identifier la nature des informations à transmettre, construire les aides visuelles.

- Construire une introduction claire et pertinente.
- Utiliser efficacement les supports visuels.

**Animer le débat.**

- Inviter les participants à intervenir en posant des questions pertinentes.
- Réagir, apporter des compléments d'information.
- S'assurer que les participants ont bien compris le message.

**Les styles de communication.**

- Les registres de langue.
- La communication non verbale.
- L'importance de la gestuelle.

**PUBLIC**

- Toute personne justifiant d'un niveau de compétences intermédiaire en langue cible.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Les séances de formation seront développées à partir de :
  - Mises en situations professionnelles.
  - Simulations orales filmées avec relecture critique.
  - Jeux de rôles.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

Dates : nous consulter

**Prix net : 264 €/personne**



## LES OFFRES CCI PRO | LES COMPÉTENCES TRANSVERSES

### PRÉSENTEZ VOTRE ENTREPRISE ET VOS PRODUITS

Anglais-Allemand

#### OBJECTIFS

- Présenter son entreprise et ses produits.
- Utiliser les techniques de questionnement pour identifier les besoins et y répondre.
- Communiquer efficacement pour développer son activité.

#### PROGRAMME

##### Se présenter.

- Les présentations personnelles et professionnelles.
- L'historique de l'entreprise.
- Le développement de l'entreprise et son positionnement sur le marché.
- Les produits et les services.

##### Échanger efficacement des informations.

- Capturer et maintenir l'attention de l'interlocuteur.
- Aborder les compétences et les savoir-faire humains disponibles dans l'entreprise.
- Décrire des process.

##### Maîtriser la communication.

- La Business Étiquette.
  - Pratiquer l'écoute active.
  - La communication non verbale.
  - Développer l'assurance dans la prise de parole.
- Durant cette journée, chaque stagiaire met en place un plan d'action personnalisé pour améliorer sa communication commerciale.

#### PUBLIC

- Toute personne justifiant d'un niveau de compétences intermédiaire en langue cible.
- Tout chef d'entreprise, commercial ou responsable des ventes qui souhaite présenter son entreprise et ses produits en réunion, dans des salons internationaux.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Les séances de formation seront développées à partir de :
- Mises en situations professionnelles.
  - Simulations orales filmées avec relecture critique.
  - Jeux de rôles.

1 JOUR SOIT 7 HEURES

Dates : nous consulter

Prix net : 189 €/personne

Business lunch inclus

## LES OFFRES CCI PRO | LES COMPÉTENCES TRANSVERSES

### MANAGEZ DES PROJETS INTERNATIONAUX

Anglais-Allemand

#### OBJECTIFS

- Disposer d'une véritable boîte à outils linguistiques, méthodologiques et relationnels pour manager un projet international.
- Gérer les facteurs de risques liés à la communication interculturelle.
- Communiquer en langue étrangère (anglais ou allemand) avec les acteurs du projet et communiquer sur le projet.

#### PROGRAMME

##### La communication interculturelle.

- L'importance de la langue dans la communication interculturelle.
- Comprendre la culture de l'autre.
- La communication non verbale, une donnée incontournable.

##### Définition et planification du projet.

- L'analyse de la demande et la rédaction du cahier des charges.
- La constitution des équipes et l'attribution des tâches.
- La négociation des objectifs.

##### Le plan de communication.

- Bâtir le plan de communication (définir les types de communication et en choisir les supports).
- Dérouler le plan de communication (s'exprimer sur l'avancement du projet).
- Savoir communiquer en cas d'imprévu.
- Communiquer à l'occasion de la clôture du projet avec l'extérieur.

#### PUBLIC

- Toute personne justifiant d'un niveau de compétences intermédiaire en langue cible.
- Tout chef de projet, acteur/contributeur d'un projet international, responsable de service amené à collaborer dans le cadre d'un projet international.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Les séances de formation seront développées à partir de :
- Mises en situations professionnelles.
  - Simulations orales.
  - Études de cas authentiques.
  - Jeux de rôles.

3 JOURS SOIT 21 HEURES

Dates : nous consulter

Prix net : 450 €/personne

## LES OFFRES CCI PRO | LES COMPÉTENCES MÉTIER

## ANGLAIS POUR ASSISTANT COMMERCIAL

Anglais

**OBJECTIFS**

- Développer une compétence fonctionnelle en anglais professionnel pour pouvoir :
- Optimiser les échanges de biens et de services dans un contexte international.
  - Coordonner les opérations entre l'entreprise et les partenaires extérieurs.
  - Aider l'entreprise à réagir aux évolutions de son environnement.

**PROGRAMME****L'échange d'information.**

- Présenter l'entreprise et parler de son activité.
- Comprendre la culture de l'autre.
- Collecter et trier les informations en anglais utiles à l'activité.
- L'écoute active.

**Les moyens de communication.**

- La communication téléphonique.
- La communication écrite.
  - les courriers électroniques,
  - les documents professionnels spécifiques.

**La communication avec les acteurs de l'échange commercial.**

- Homologues.
- Fabricants.
- Transporteurs.
- Douanes.

**PUBLIC**

- Assistant(e) commercial(e), assistant(e) commercial(e) export, assistant(e) import, assistant(e) transitaire, assistant(e) du responsable de zone, assistant(e) du chef de produit, assistant(e) administration des ventes, assistant(e) aux achats à l'international.
- Disposer d'une compétence élémentaire en anglais.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Les séances de formation seront développées à partir de :
- Mises en situations professionnelles.
  - Simulations orales.
  - Jeux de rôles.
  - Apports théoriques et vocabulaire spécifique.

**30 HEURES****1 SÉANCE DE 3 H PAR SEMAINE**

Dates : nous consulter

**Prix net : 540 € /personne**

## LES OFFRES CCI PRO | LES COMPÉTENCES MÉTIER

## ANGLAIS POUR L'EXPORT

Anglais

**OBJECTIFS**

- Développer une compétence fonctionnelle en anglais professionnel pour pouvoir :
- Évaluer les marchés à l'étranger.
  - Commercialiser et développer la gamme de produits/services de l'entreprise.
  - Assurer les missions relationnelles.

**PROGRAMME****L'échange d'informations.**

- La collecte d'informations (les différents médias de communication).
- Présenter sa société, sa production (maîtrise de données chiffrées, de l'explication de process et de modes de fonctionnement).

**La communication.**

- La communication téléphonique.
- La communication écrite (e-mails, rapports).
- La communication sociale (socializing and entertaining).
- La communication interculturelle.

**PUBLIC**

- Chef d'entreprise, commercial(e) export, chargé(e) de mission à l'international, agent de fret, responsable de zone, chef de produit, responsable de l'administration des ventes, acheteur international, agent en développement commercial, chargé(e) de clientèle.
- Disposer d'une compétence intermédiaire en anglais.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Les séances de formation seront développées à partir de :
- Mises en situations professionnelles.
  - Simulations orales.
  - Jeux de rôles.
  - Apports théoriques.
  - Vocabulaire lié à l'activité.

**30 HEURES****1 SÉANCE DE 3 H PAR SEMAINE**

Dates : nous consulter

**Prix net : 540 € /personne**



## LES OFFRES CCI PRO | LES COMPÉTENCES MÉTIER

### ANGLAIS DES ACHATS

#### Anglais

##### OBJECTIFS

- S'approprier le vocabulaire spécifique des achats en langue anglaise pour pouvoir mieux communiquer à l'oral ou par écrit avec ses fournisseurs étrangers.
- Savoir lire et comprendre des offres en anglais.

##### PROGRAMME

###### Le vocabulaire de base.

- Les mots-clés à connaître.
- Évacuer les faux amis et le "franglais".

###### L'administration.

- Analyser les offres.
- Préparer les commandes et en assurer le suivi.

- Savoir confirmer, modifier les commandes.
- Réceptionner et suivre des factures.

###### Les achats à l'international.

- Le vocabulaire des transports et de la livraison.
- Les moyens de paiement.

##### PUBLIC

- Acheteurs, responsables achats, toute personne en charge d'achats à l'étranger justifiant d'un niveau de compétences intermédiaire en anglais.

##### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés théoriques et mise en pratique à l'aide d'études de cas.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

Dates : nous consulter

Prix net : 270 €/personne

## LES OFFRES CCI PRO | LES COMPÉTENCES MÉTIER

### ANGLAIS / ALLEMAND POUR LES PROFESSIONNELS DU TOURISME ET DE LA RESTAURATION

#### Anglais-Allemand

##### OBJECTIFS

- Développer et/ou consolider une compétence en anglais ou allemand dans le contexte professionnel de l'hôtellerie – restauration.
- Acquérir et développer les savoirs et savoir faire nécessaires à l'optimisation des contacts avec la clientèle étrangère.

##### PROGRAMME POUR LES PROFESSIONNELS DE L'HÔTELLERIE/ RESTAURATION

###### En termes de communication orale.

- Assurer l'accueil, l'installation et le confort des clients.
- Le service en salle.
- Répondre à toute demande de renseignements touristiques.

###### En termes de communication écrite.

- Recevoir et comprendre des courriers électroniques et y répondre.
- Établir un devis.

##### PROGRAMME POUR LES PROFESSIONNELS DU TOURISME

###### Situations de communication.

- Renseigner le public sur les particularités du territoire et en valoriser le patrimoine local.

- Faire face à un client difficile, insatisfait avec tact et diplomatie.

- Accueil téléphonique du public.

###### En termes de communication écrite.

- Recevoir et comprendre des courriers électroniques et y répondre.

###### Dimension interculturelle.

- Appropriation du mode de vie, des habitudes et des pratiques commerciales des autres pays.

##### PUBLIC

- Employés de l'hôtellerie – restauration.
  - Employés du tourisme.
- Un test écrit est réalisé en amont de la formation (sauf pour les débutants) afin de proposer aux stagiaires un groupe adapté à leur niveau.

##### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Jeux de rôles.
- Simulations orales.
- Études de cas.
- Apports théoriques.
- Exercices de correction phonétique.

**24 HEURES**

**4 SÉANCES DE 6 H PAR SEMAINE**

Dates : nous consulter

Prix net : 384 €/personne

# CERTIFICATIONS LANGUES : TOEIC BRIDGE, TOEIC, BRIGHT

TOUTES LES FORMATIONS EN LANGUE CCI FORMATION 54 PEUVENT ÊTRE ÉLIGIBLES DANS LE CADRE DU CPF.

CCI Formation 54 est reconnue « CENTRE AGRÉÉ » et organise toute l'année des sessions publiques :

## LES CERTIFICATIONS : LES PRÉPARATIONS

### BOOSTEZ VOTRE SCORE TOEIC®

#### Anglais

#### OBJECTIFS

- Se familiariser avec la forme du test.
- Développer et consolider les compétences de compréhension orales et écrites qui permettront à chacun d'optimiser son score.

#### PUBLIC

- Toute personne disposant d'un degré de maîtrise élémentaire en anglais et soucieuse de se présenter au test TOEIC® Listening and Reading.

#### PROGRAMME

##### Compétences de compréhension orale.

- Travail spécifique sur la mise en place d'automatismes qui vont permettre de décoder, en temps réel, tout message émis par un/des locuteur(s) natif(s) s'exprimant à débit normal sur des sujets afférents à l'environnement socioprofessionnel.
- Le participant au module développe les habiletés qui vont lui permettre de comprendre :
  - en réunion, des intervenants de langue maternelle anglaise,

- des explications à caractère professionnel,
- des commandes par téléphone,
- des conversations sur des événements courants,
- des grands titres d'actualité à la radio,
- des explications en tête à tête d'ordre professionnel courant,
- des annonces dans les aéroports, les gares, etc.

##### Compétences de compréhension écrite

- Entraînement à la lecture globale et de détail d'écrits à caractère socioprofessionnel :
  - tout ce qui a trait au domaine professionnel en général,
  - la documentation technique relative à leur secteur d'activité particulier,
  - les articles d'actualité,
  - un ordre du jour de réunion.

Les contenus pédagogiques déclinés à partir des objectifs listés ci-dessus seront traités à l'initiative de l'animateur. Ils pourront faire l'objet de choix en fonction des objectifs d'apprentissage individuels et de la progression pédagogique des stagiaires.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- 30 heures de cours en mini-groupe animées par un formateur expert.
- 30 heures d'entraînement au test sur une ressource online agréée ETS-TOEIC.

#### 60 HEURES

30 H DE COURS COLLECTIFS  
2 X 2H PAR SEMAINE  
LES LUNDIS ET MERCREDIS

Dates : nous consulter

Prix net : 540€/personne

### TOEIC BRIDGE®

Créée par ETS GLOBAL, leader mondial de l'évaluation en milieu académique et professionnel, la certification TOEIC BRIDGE® évalue les niveaux d'anglais général. Ce test mesure les compétences de compréhension orale et écrite des personnes de niveau débutant à intermédiaire.

#### CONTENU

1 HEURE

100 questions de 10 à 90 points  
pour chaque partie



## TOEIC®

Test effectué à partir du niveau intermédiaire et plus.

**Durée totale du test (avec formalités d'identification) : environ 3 heures.**

### OBJECTIF

→ Le test TOEIC (Test of English for International Communication) évalue et certifie l'aptitude des personnes non-anglophones, à communiquer en anglais (à l'écrit comme à l'oral), dans un contexte professionnel et d'échanges internationaux.

### PUBLIC

→ Toute personne souhaitant évaluer son degré de maîtrise de la langue anglaise par le biais d'un test de référence

### PROGRAMME

#### ORGANISATION DU TEST

→ Le test se compose de 200 questions à choix multiple.  
→ Il comprend une section de compréhension orale et une section de compréhension écrite. Les deux sections contiennent sept parties au total, toutes précédées d'indications spécifiques en anglais.

#### Section de compréhension orale durée 45 minutes – 100 questions.

Cette partie orale est enregistrée sur un CD audio. Les candidats écoutent les questions et reportent directement leurs réponses sur la feuille de réponse. Il n'y a qu'une seule écoute pour chaque question. Le test se déroule sans aucune interruption entre les différentes parties.

Cette section se compose de 4 parties :

- partie I : description de photographies
- partie II : questions/réponses
- partie III : dialogues
- partie IV : courts exposés

#### Section de compréhension écrite durée 75 minutes – 100 questions

Cette section se compose de 3 types d'exercices :

- partie V : phrases incomplètes
- partie VI : repérer les erreurs
- partie VII : compréhension écrite

## CONTENU

### 2 HEURES

**Le test se compose de 200 questions à choix multiples, il comprend :**

→ une section de compréhension orale  
durée : 45 minutes / 100 questions

→ une section de compréhension écrite  
durée : 75 minutes / 100 questions

Inscription sur :

**[WWW.ETSGLOBAL.ORG](http://WWW.ETSGLOBAL.ORG)**

## BRIGHT

Depuis plus de 20 ans, BRIGHT LANGUAGE accompagne les entreprises dans l'évaluation des compétences linguistiques de leurs collaborateurs aussi bien en France qu'à l'étranger. Aujourd'hui, de nombreuses entreprises multinationales telles que Total, BNP Paribas, Valeo ont choisi les tests BRIGHT comme outil linguistique référant pour le recrutement et la formation.

*Test éligible au titre du CPF au niveau de certaines branches et OPCAS comme OPCAİM et ADEFİM mais il est important de vérifier au cas par cas et nous pouvons vous accompagner dans cette démarche.*

Les tests BRIGHT se déclinent en langues de tests, 11 langues :

Français, anglais, espagnol, flamand, italien, allemand, portugais, néerlandais, suédois, mandarin et russe.

## CONTENU

### 1 HEURE







**Le passage du test peut se faire dans la dernière heure de cours, les tests sont en ligne dès que la commande est faite. Les statistiques et les résultats sont immédiatement accessibles.**

**Ces tests certifient toute formation collective ou sur mesure présentée dans ce catalogue. Le cursus (formation certification) sera alors éligible au titre du CPF et pourra bénéficier d'un financement total ou partiel.**

**Nous vous invitons à nous contacter pour toute demande de formation, nous vous testerons, nous vous proposerons un cursus certifiant le plus adapté à vos attentes et compétences et nous vous accompagnerons dans la constitution de votre dossier.**



# MANAGEMENT

<b>LE NOUVEAU MANAGER</b>	<b>74</b>
Prendre ses nouvelles responsabilités	74
Affirmer son rôle de manager	74
Animer une équipe de travail  	75
5 jours pour entreprendre  	75
<b>LE CADRE DIRIGEANT – LE MANAGER CONFIRMÉ</b>	<b>76</b>
Conforter son leadership	76
Manager un projet  	76
Maîtriser les logiciels en management de projet : MS Project	77
Gestion de projet d'entreprise avec GANTT Project	77
La conduite du changement	78
Le management intergénérationnel	78
Le management de la diversité	78
<b>TECHNIQUES ET OUTILS SPÉCIFIQUES DU MANAGEMENT</b>	<b>79</b>
Management en situation non hiérarchique	79
Technique et outils de la conduite de réunions	79
Techniques et outils de l'entretien professionnel	80
Techniques et outils de l'entretien annuel d'évaluation	80
Techniques et outils de l'entretien de recrutement	81
<b>EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE</b>	<b>81</b>
5 clés pour réussir sa communication avec tous	81
Développer sa mémoire au service de l'efficacité professionnelle	82
Maîtriser les codes de la communication non verbale	82
Savoir-être professionnel – image de marque de l'entreprise	82
Gérer son stress	83
S'entraîner à la prise de parole en public	83
Gérer les conflits	84
Optimiser son organisation et gérer son temps	84
Affirmation de soi	85
Communiquer efficacement	85



# LE NOUVEAU MANAGER

## PRENDRE SES NOUVELLES RESPONSABILITÉS

### OBJECTIFS

- Établir pour le nouveau responsable, le bilan des compétences à développer pour atteindre ses objectifs « management ».
- Prendre conscience de la dimension « communication » dans ses nouvelles fonctions.

### PUBLIC

- Dirigeants, cadres, agents de maîtrise.

### PROGRAMME

#### Le métier de manager.

- Les missions du manager.
- Les responsabilités liées à la fonction.
- Le positionnement du manager.
- Le rôle dans la chaîne hiérarchique.
- L'étendue et les limites de sa mission.
- Les différents types d'autorité.
- Construire sa légitimité.

#### Mieux se connaître pour mieux manager.

- Identifier son style naturel de management : atouts et points de vigilance.
- Définir les enjeux de sa personne managériale.

#### Gérer la relation au quotidien.

- Les secrets d'une bonne écoute.
- La formulation positive.
- Les paroles directes et diplomatiques : des mots à choisir en fonction des caractères, des circonstances et des objectifs relationnels.

#### Comprendre et se faire comprendre.

- Une écoute assidue pour se débarrasser des malentendus.
- Les techniques pour comprendre et se faire comprendre.
- La transmission de consignes claires, concises et complètes.

#### Gérer les situations difficiles.

- Les bienfaits d'une critique constructive.
- Développer sa capacité à dire, sans crainte.
- La formulation des remarques.
- La formulation des mises au point.
- Gérer les frictions et les situations difficiles.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et d'échanges d'expérience. De nombreux jeux de rôle et mises en situations seront réalisés tout au long de la formation.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**1<sup>er</sup> et 2 février 2018**

**17 et 18 mai 2018**

**2 et 3 octobre 2018**

**Prix net : 630 € /personne**

## AFFIRMER SON RÔLE DE MANAGER

### OBJECTIFS

- Appréhender le rôle de manager au sein de son entreprise.
- Identifier son « style de manager » et le faire évoluer.
- Adapter son « style » aux différentes personnalités.
- S'approprier les outils du management.

### PUBLIC

- Nouveaux dirigeants, cadres ou agents de maîtrise souhaitant faire évoluer leurs pratiques de management.

### PROGRAMME

#### Fonction et rôle du manager.

- Être un relais actif et positif.

#### Identifier son style de management.

- Le management au quotidien : une approche individuelle.
- Apprécier et identifier le profil psychologique de chaque « managé ».
- Identifier les profils de « manager ».

#### S'approprier les outils du management.

- Les comportements du « manager ».

- Les comportements du « managé ».
- Fixer des axes de progression.

#### Le management au quotidien.

- Le management situationnel.
- Les techniques de motivation.
- La délégation : règles, fonctionnement, intérêt.
- L'évaluation : objectifs, méthodologie de base.

#### Gérer les situations difficiles.

- Manager les jeunes générations avec les personnes expérimentées.
- Gérer les problèmes et anticiper les conflits.
- Savoir encadrer et remotiver un collaborateur.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance de travaux d'analyse et de réflexion, de jeux de rôle, d'apports et de savoirs théoriques.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

**30, 31 janvier et 7 février 2018**

**12, 13 et 19 avril 2018**

**21, 27 et 28 septembre 2018**

**Prix net : 840 € /personne**



## ANIMER UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

**OBJECTIFS**

- Mettre en œuvre un management efficace basé sur la motivation.
- Partager et enrichir ses pratiques de management.
- S'entraîner, à partir de situations rencontrées avec les équipes, à acquérir de véritables réflexes managériaux.

**PUBLIC**

- Managers et personnels d'encadrement exerçant une fonction managériale, chefs d'entreprise (TPE, PME).

**PROGRAMME****Développer son positionnement de manager.**

- Style de management.
- Maturité professionnelle.
- Auto-diagnostic.

**Être pédagogue.**

- Conditions pour transmettre avec efficacité et donner du sens au travail.

- Diffusion des valeurs humaines : l'exemplarité à travers les actions courantes.

**Piloter les efforts : accompagner chaque collaborateur.**

- Entretiens quotidiens.
- Recadrage.
- Fixation d'objectifs.

**Motiver son équipe au quotidien.**

- Communication et écoute.
- Comportements motivants.
- Relations positives.
- Les sources de démotivation.

**Animer et prendre la parole.**

- Différents types de réunions.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Alternance d'apports théoriques, d'échanges, de travaux d'analyse et de réflexion et de jeux de rôle.

**Certificat de Compétences en Entreprise**

CCI FRANCE

**4 JOURS SOIT 28 HEURES**

12, 13, 19 et 20 mars 2018

4, 5, 11 et 12 juin 2018

4, 5, 11 et 12 octobre 2018

**Prix net : 1120 € /personne****1620 € avec certification****Code CPF : 163103**

## 5 JOURS POUR ENTREPRENDRE

**OBJECTIFS**

- Mieux se connaître pour mieux réussir.
- Analyser les potentialités de votre projet de création ou de reprise.
- Méthodologie de mise en œuvre.

**PUBLIC**

- Repreneurs.
- Créateurs d'entreprise.

**PROGRAMME****1<sup>re</sup> journée :**

- Présentation de votre projet.
- Votre profil entrepreneurial.
- Votre idée

**Le projet et son environnement.**

- Les clients.
- L'offre.
- Le business model.

**2<sup>e</sup> journée :****La stratégie marketing.**

- Segmentation de la clientèle.
- Image et identité de l'entreprise.

**3<sup>e</sup> journée :****La communication - le cadre juridique.**

- Les principales formes juridiques.
- Les différents types de baux.

**4<sup>e</sup> journée :****Étude financière prévisionnelle.**

- Le plan de financement.
- Le compte de résultat prévisionnel.

**5<sup>e</sup> journée :**

- La protection sociale du dirigeant.
- Les devis et les factures.
- Les formalités d'immatriculation.
- Le pilotage de l'entreprise.
- Test de certification.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Exposés théoriques et mise en pratique à l'aide d'études de cas.
- Nombreux échanges d'expériences et illustrations.

**5 JOURS SOIT 35 HEURES**

→ Nancy

15 au 19 janvier 2018

12 au 16 février 2018

12 au 16 mars 2018

9 au 13 avril 2018

28 mai au 1<sup>er</sup> juin 2018

25 au 29 juin 2018

17 au 21 septembre 2018

15 au 19 octobre 2018

19 au 23 novembre 2018

10 au 14 décembre 2018

→ Longwy

5 au 9 février 2018

18 au 22 juin 2018

1<sup>er</sup> au 5 octobre 2018**Particuliers : 300 €****Entreprises : 540 €****Code CPF : 203**



# LE CADRE DIRIGEANT LE MANAGER CONFIRMÉ

## CONFORTER SON LEADERSHIP

### OBJECTIFS

- Favoriser l'émergence de nouvelles pratiques de management et de leadership.
- Associer ses managers au processus de leadership.
- Renforcer sa crédibilité.

### PUBLIC

- Dirigeants, responsables de formation et de développement des managers, responsables RH, membres d'une équipe de direction.

### PROGRAMME

#### Saisir les nouvelles tendances de leadership.

- L'émergence d'un nouveau leadership.
- La relation au pouvoir et l'exercice de

#### Comprendre le rôle du leadership dans l'organisation.

- Maîtriser les fondements de la crédibilité.
- Déterminer ses enjeux.
- Se positionner sur l'échelle de crédibilité.
- Savoir situer les organisations et les personnes.
- Développer son influence au sein de l'organisation.

#### Développer le sentiment de compétence.

- Apprendre permet d'accroître sa valeur sur le marché et est un facteur de rétention des talents...

#### Mobiliser l'énergie organisationnelle.

- Assurer la cohérence.

- Faire émerger un nouveau leadership dans son organisation.
- Identifier les axes prioritaires à développer.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Mises en situation.
- Échanges avec une approche sur mesure grâce à un large éventail de référentiels.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**13 et 14 mars 2018**

**12 et 13 juin 2018**

**9 et 10 octobre 2018**

**Prix net : 630 € /personne**

## MANAGER UN PROJET

### OBJECTIFS

- Mener un travail d'analyse et de définition des objectifs d'un projet.
- Structurer, planifier et animer les activités d'une équipe projet et en assurer le suivi.

### PUBLIC

- Managers confirmés, responsables de projets transversaux, chefs de projet, consultants.

### PROGRAMME

#### Préparer le projet.

- Monter un projet : de l'analyse des informations internes et externes à la formalisation des grands objectifs stratégiques.
- Appréhender la chaîne de valeur interne d'un projet (forces, faiblesses).
- Comprendre l'environnement externe (opportunités, menaces) : le modèle de Porter, l'analyse STEP.
- Identification, spécification et priorisation des besoins : des grands objectifs stratégiques à la rédaction du cahier des charges.
- Chiffrer les coûts d'un projet de manière exhaustive.
- Les particularités organisationnelles du travail en « mode projet ».
- L'entreprise en fonctionnement de « marche courante » : la structure hiérarchico-fonctionnelle (staff and line).
- Le besoin de transversalité comme origine aux structures projets.
- Définir les étapes et construire un planning directeur sous forme de diagramme de GANTT.
- Organiser le contenu du travail à mener : des livrables à la structure de découpage (WBS).
- Identifier en équipe les livrables d'un projet.

- Relier les livrables aux activités à mener : la structure de découpage (WBS).
- « Qui fait quoi ? » : définir les schémas de responsabilités.
- La matrice RACI : affecter formellement des responsabilités aux acteurs.
- Définir l'équipe autour du chef de projet.

#### Piloter le projet.

- Suivi du planning et contrôle des délais : une bonne articulation de différents « niveaux de lecture ».
- Le pilotage opérationnel des délais moyen terme : construction et analyse du diagramme de GANTT prévisionnel / réalisé.
- Mise en place d'une gestion temps / ressources.
- Le pilotage de court terme : les plans d'actions.
- De l'analyse des écarts à la mise en œuvre de mesures correctives adaptées.
- Les différentes réunions de pilotage d'un projet.
- Les réunions d'équipe : prendre régulièrement des décisions collégiales.
- Les comités de pilotage : disposer d'arbitrages hiérarchiques clairs.

#### Évaluer et communiquer autour du projet.

- Mettre en œuvre une communication projet efficace.
- Différencier la communication horizontale et verticale, interne et externe.
- Établir le plan de communication d'un projet.
- Évaluer les performances d'un projet : quels indicateurs utiliser ?
- Créer et utiliser des tableaux de bord synthétiques.
- Clôture de projet et retours d'expériences.
- La clôture formelle d'un projet par le

- comité de pilotage.
- Faire un bilan synthétique du projet.
- La remise et l'acceptation des livrables finaux : un moment-clé.
- Développer le knowledge management et mettre en évidence les bonnes pratiques « non car ».

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et d'échanges d'expérience. Elle privilégiera les exercices et les mises en situations à partir d'études de cas.



**Certificat de Compétences en Entreprise**  
CCI FRANCE

**4 JOURS SOIT 28 HEURES**

**23, 24 janvier, 6 et 7 février 2018**

**14, 15, 22 et 23 mai 2018**

**4, 5, 11 et 12 octobre 2018**

**Prix net : 1120 € /personne**

**1620 € avec certification**

**Code CPF : 163084**

## MAÎTRISER LE LOGICIEL EN MANAGEMENT DE PROJET : MS PROJECT

### OBJECTIFS

- Planifier les projets et les ressources, assurer le suivi des projets pendant leur réalisation.
- Optimiser les ressources et les coûts liés à la gestion de projet en utilisant les fonctions MS Project.

### PUBLIC

- Chef de projets, responsable d'activités, pilote ou assistant de projets, consultant PMO.

### PROGRAMME

#### Introduction à MS Project.

- Découverte de Microsoft Project, les menus, les affichages.
- Découverte du Ruban.
- Utiliser un modèle.
- Modifier le calendrier, les paramètres par défaut.

#### Les tâches.

- Création, modification des tâches.
- Organisation de ces tâches : appelé Work Breakdown Structure.

#### Gestion du temps avec MS Project.

- Dates de début et de fin du projet.
- Définition de la durée des tâches.
- Identification des liens, du retard ou de l'avance, des contraintes.

#### Gestion des ressources.

- Création d'une liste de ressources.
- Mise en place d'un calendrier de ressources.
- Affecter les ressources de type "Travail".
- Nivelier les ressources.

#### Suivi de projet et rapports.

- Enregistrement de la planification initiale.
- Saisie du suivi du projet.
- Calcul de l'avancement par le logiciel.
- Création et impression d'un rapport standard.

#### Personnalisation de MS Project.

- Options de projet.
- Personnalisation des tables, des filtres, du diagramme de GANTT.
- Utilisation de l'Organiseur.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques à travers des problématiques concrètes rencontrées sur le terrain.
- Un cas fil rouge permet à chaque participant de générer intégralement le projet en reprenant toutes les étapes.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

15 et 16 mars 2018

14 et 15 juin 2018

9 et 10 octobre 2018

Prix net : 630 €/personne

## GESTION DE PROJET D'ENTREPRISE AVEC GANTT PROJECT

### OBJECTIF

- Maîtriser les fonctionnalités clés d'un logiciel libre de droit en management de projet.

### PUBLIC

- Directeurs, managers, chefs de projets, agents de maîtrise.

### PROGRAMME

#### Démarrer le projet.

- Environnement général du projet.
- Présentation des tables et modes d'affichage.
- Construire un planning en grandes mailles :
  - définir et lier des tâches,
  - les différents types de liens,
  - affecter des durées.

#### Construire le planning détaillé avec gestion des ressources.

- Découper le planning : tâches subordonnées, tâches répétitives, contraintes, jalons et indicateurs.
- Le calendrier.
- Affecter et paramétrer les ressources : groupes, calendriers spécifiques, capacité maximale, résoudre les surutilisations.
- Prendre en compte les ressources budget.
- Optimiser le planning : identifier et optimiser le chemin critique par le réseau PERT.
- Repérer les dates clés.
- Exploiter le planning : personnaliser les

affichages à l'écran, faire des tris ou des filtres.

#### Suivre le projet.

- Effectuer le suivi courant : enregistrer les prévisions, exploiter les informations de suivi, comparer le prévu et le réalisé, replanifier une tâche, calculer des champs, éditer des rapports, surveiller les dates clés, visualiser les dérives.
- Les rapports graphiques (intégration des tableaux dynamiques d'Excel).
- Intégrer les changements : enregistrer et visualiser les différents états du projet, faire des simulations.
- Apports et limites de l'outil.

#### Approche du multiprojets.

- Synthèse de création et suivi de projet.
- Utilisation du groupe de ressources.
- Liaisons externes entre projets.

#### Intégration.

- Personnalisation d'affichage.
- Gestion des rapports.
- Automatiser l'environnement et réutiliser les formatages.
- Les mises en forme.
- Automatiser les opérations courantes.
- Personnaliser le logiciel.
- Visualiser les différents affichages et les imprimer.
- Imprimer des rapports de durée, charges coûts.
- Faire évoluer la gestion de projet : travail de groupe avec Project et les logiciels compagnons.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et de nombreux exercices d'application.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

30 janvier 2018

16 mai 2018

13 novembre 2018

Prix net : 320 €/personne



## LA CONDUITE DU CHANGEMENT

### OBJECTIF

- Accompagner un projet d'organisation ou de réorganisation en tenant compte de la dimension humaine.

### PUBLIC

- Cadres de direction, cadres intermédiaires.

### PROGRAMME

- Compréhension du changement en marche ou à venir : perception de l'organisation de l'entreprise et des raisons qui l'obligent à évoluer.
- Identification des différents degrés de changement.
- Typologie des causes de résistance au changement.
- Quatre leviers de changement : leurs applications en fonction des degrés de

- changement recherché.
- Facteurs favorisant la réussite du changement : vision claire, communication, implication et participation des salariés, gestion des aspects émotionnels et des enjeux de pouvoir...
- Méthodologie du changement planifié (cf. Conduite de projet) : construire le parcours du changement, planification à moyen terme en transversalité (vérification de la cohérence de l'impact des nouvelles procédures dans la dimension humaine de l'ensemble de l'organisation).
- Intégration, appropriation du changement : un processus continu à intégrer dans le quotidien des équipes de travail.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Documents supports de méthodologie : les différentes approches, schémas de progression.
- Outils de gestion des freins au changement : dynamique de groupe, mises en situation.
- Approche systémique.
- Appropriation de la méthodologie de planification d'une conduite du changement.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

**13, 14 et 22 mars 2018**

**29, 30 mai et 8 juin 2018**

**13, 14 et 23 novembre 2018**

**Prix net : 840 € /personne**

## LE MANAGEMENT INTERGÉNÉRATIONNEL

### OBJECTIFS

- Apprendre à connaître et à développer les compétences des nouvelles générations.
- Favoriser le travail en équipes multigénérationnelles.

### PUBLIC

- Tout manager concerné par l'embauche, l'intégration et la collaboration avec de nouvelles générations de salariés.

### PROGRAMME

- Qui est la génération Y? Z?
- Comment identifier les nouvelles générations en termes d'attitudes et de comportements?

- Que peuvent-elles apporter et comment les impliquer?
- Accepter la collaboration avec une génération différente
- Adopter un regard bienveillant et juste sur les nouvelles générations.
- Éviter les stigmatisations et sortir des préjugés.
- Connaître les processus d'intégration, d'accompagnement et d'évaluation des juniors.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Mises en situations concrètes.
- Séquences vidéo ; courts extraits

- d'entretiens.
- Exemples d'erreurs à ne pas commettre en situation de recrutement, d'évaluation, de recadrage, de feuille de route.
- Exemple d'actions à mettre en place pour retenir le junior et l'impliquer.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**30 et 31 janvier 2018**

**26 et 27 avril 2018**

**26 et 27 septembre 2018**

**Prix net : 630 € /personne**

## LE MANAGEMENT DE LA DIVERSITÉ

### OBJECTIFS

- Savoir adapter son management à la pluralité de ses équipes. Être capable de tirer parti et de concilier les spécificités de l'ensemble de ses collaborateurs, quels que soient leurs origines, leur âge, leur sexe, leur valeur.

### PUBLIC

- Cadres et chef d'établissements privés, publics

### PROGRAMME

- La diversité : définition, champ et enjeux.**
- La définition de la diversité.
- Le fondement des politiques publiques en faveur de la diversité.
- Les textes et les référentiels légaux.
- La sanction des discriminations.

### Les styles de management et la diversité.

- Les styles de management face à la diversité.
- Les erreurs à éviter.

### Communiquer dans la diversité.

- La condition de la communication interpersonnelle.
- Message émis VS message reçu.
- Communication verbale et non verbale.
- La communication collective en situation de diversité.

### Organiser son équipe en valorisant la diversité.

- Ce que ne peut pas faire l'encadrant / ce qu'il peut faire.
- S'appuyer sur les fiches de postes.
- Distribuer le travail au sein de son équipe.
- Développer la motivation.

### Animer et diriger son équipe en intégrant la diversité.

- Fixer les objectifs clairs et réalistes et en contrôler la réalisation.
- Développer un esprit d'équipe pour et par la diversité.

### Gérer les tensions et les conflits nés de la diversité.

- Identifier et anticiper les tensions.
- Savoir dire non.

### Conclusion et évaluation de la formation.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**5 et 6 avril 2018**

**22 et 23 novembre 2018**

**Prix net : 630 € /personne**

# TECHNIQUES ET OUTILS SPÉCIFIQUES DU MANAGEMENT

## MANAGER EN SITUATION NON HIÉRARCHIQUE

### OBJECTIFS

- Développer son autorité et son leadership dans la relation non hiérarchique.
- Développer ses talents de communication pour mieux faire adhérer.

### PUBLIC

- Tout collaborateur ayant à manager en situation non hiérarchique, chefs de projet et managers, dans une logique transversale.

### PROGRAMME

#### Bien identifier ses rôles et ses responsabilités.

- Définir sa vision de la mission.
- Apprendre à se positionner par rapport à l'équipe et à sa hiérarchie.
- Se positionner dans son rôle de management.
- Être un relais efficace de l'information,

des directives et des objectifs.

#### Établir une collaboration claire et efficace dans la relation transversale.

- Identifier les différents niveaux de la relation transversale.
- Travailler les différents modes de communication.
- Maintenir un bon équilibre entre efficacité et relationnel.
- Pratiquer l'écoute active, développer son empathie.
- Comprendre et prendre en compte les intérêts communs de chacun.
- Tenir compte du cadre de référence des collaborateurs.

#### Développer sa capacité à manager en situation non hiérarchique.

- S'affirmer dans la relation avec les collaborateurs.
- Savoir mobiliser autour d'objectifs communs.
- Intégrer les facteurs de bases pour

motiver, impliquer, favoriser l'adhésion de l'équipe.

- Savoir se faire entendre, comprendre et faire adhérer.
- Savoir gérer les réactions, les objections, les résistances.
- Mettre en place des outils de suivi pour travailler dans la durée.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
- Elle privilégiera des exercices concrets permettant aux participants de travailler sur leurs préoccupations et élaborer des solutions.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**22 et 23 février 2018**

**24 et 25 septembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## TECHNIQUES ET OUTILS DE LA CONDUITE DE RÉUNIONS

### OBJECTIFS

- Maîtriser la présentation d'un exposé face à différents publics.
- Savoir réaliser un support visuel dynamique et bien l'utiliser.
- Améliorer sa capacité à capter l'intérêt d'un auditoire.

### PUBLIC

- Directeurs, managers, chefs de projets, agents de maîtrise.

### PROGRAMME

#### Préparer ses réunions.

- Les enjeux de préparation : définir ses objectifs, sa "position idéale", son "point de non-retour", sa "zone d'accord possible".
- L'ordre du jour, la durée.
- Choisir les participants : les experts, les responsables hiérarchiques, les "intéressés", les décideurs.
- L'organisation matérielle : salle, supports et documents, invitation/convocation, place des participants.

#### Piloter et animer ses réunions.

- Les différents temps de la réunion.

→ Réussir la première étape.

- Les méthodes d'animation de réunion : "le double tour", "le scénario catastrophe", "l'avocat de l'ange"...
- Développer une écoute active : empathie, neutralité, questionnement, reformulation.
- Gérer les comportements en réunion : silence, attaque, hors-jeu...
- Réguler les interventions et les conflits.

#### Assurer le suivi des réunions.

- Élaborer un compte-rendu, les différents types de compte-rendu.
- Veiller à la diffusion des décisions.

→ Mettre en place et suivre les décisions

#### Conclusion et évaluation de la formation.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
- Elle privilégiera des exercices concrets permettant aux participants de travailler sur leurs préoccupations et élaborer des solutions.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**22 et 23 mars 2018**

**3 et 4 juillet 2018**

**29 et 30 novembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**



## TECHNIQUES ET OUTILS DE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux juridiques de l'entretien.
- Préparer et animer efficacement l'entretien professionnel.
- Conduire l'entretien.
- Assurer le suivi des entretiens.

### PUBLIC

- Dirigeants, Responsables d'entreprise, Directeurs des Ressources Humaines, Responsables de service.

### PROGRAMME

#### Entretien professionnel : nouveau cadre juridique.

- Impact de la loi en matière d'entretiens.
- Identification des risques.
- Comment se mettre en conformité.
- Faut-il séparer entretien annuel et professionnel ?

#### Préparer et conduire ses entretiens professionnels.

- Gérer des campagnes d'entretien : résultats attendus, méthodes, pièges à éviter.
- Planification des entretiens professionnels.
- Documents et argumentaires à préparer.
- Préparation documentaire.
- La formalisation de l'EP.

#### Exercice d'application : construire une trame d'entretien opérationnelle.

- Exercice d'application : savoir utiliser un support sans en être prisonnier.

#### Techniques gagnantes de l'entretien professionnel.

- Les différentes phases de l'entretien et les résultats attendus.
- Écouter pour comprendre.

- Mettre en perspectives le plan de carrière.
- Les différentes formes de formation.
- Savoir conclure et formaliser.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et échanges entre participants.
- Exercices d'application : dynamique de groupe, mises en situation et jeux de rôle.
- Préparation des entretiens à venir.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**2 février 2018**

**17 mai 2018**

**27 novembre 2018**

**Prix net : 320 €/personne**

## TECHNIQUES ET OUTILS DE L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

### OBJECTIFS

- Connaître les bonnes pratiques de la préparation de l'entretien annuel.
- Savoir conduire l'entretien et structurer la démarche en laissant la place au dialogue.
- Savoir fixer des objectifs et installer une dynamique de progrès.

### PUBLIC

- Dirigeants, Responsables d'entreprise, Directeurs des Ressources Humaines, Responsables de service, managers.

### PROGRAMME

#### Les différentes formes d'entretien.

#### Les enjeux de l'entretien annuel d'évaluation.

- L'intérêt de l'entretien annuel pour les 3 parties prenantes.
- Les différentes étapes d'un entretien annuel d'évaluation.

#### Les règles de la préparation.

- La nécessaire préparation du manager.
- La préparation du collaborateur.

#### La communication.

- Les qualités d'écoute et la non-directivité à cette phase.
- Des opinions et des faits.
- Comprendre avant de s'exprimer.

#### La phase de bilan.

- Évaluer la contribution.
- Évaluer les compétences.
- Évaluer les résultats.
- Un bilan et des responsabilités à partager.

#### Mettre en perspectives.

#### Le plan d'action : négocier et fixer des objectifs de performance.

- Fixer des objectifs SMART.
- Préciser les moyens à mettre en place (accompagnement, formation, organisation...) pour atteindre les objectifs.

- Évoquer les perspectives d'évolution.

#### Gérer les situations difficiles en entretien.

- Gérer une demande d'augmentation.
- Éviter un entretien polémique.
- Faire face à des personnalités difficiles.
- S'engager sans surpromettre.

#### Savoir conclure, formaliser et suivre.

- S'orienter vers le futur et conclure positivement.
- Suivre et mettre à jour en cours d'année.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Préparation sur la base des entretiens à venir.
- Utilisation de la dynamique de groupe, exercices et mises en situation.
- Support méthodologique.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**6 et 7 février 2018**

**7 et 8 juin 2018**

**13 et 14 novembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## TECHNIQUES ET OUTILS DE L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

### OBJECTIFS

- Savoir préparer et conduire les entretiens de recrutement.
- Utiliser des outils pour sélectionner la personne la plus adaptée au poste à pourvoir.
- S'entraîner à la pratique de l'entretien de recrutement et construire sa prise de décision.

### PUBLIC

- Directeurs, managers, chefs de projets, agents de maîtrise.

### PROGRAMME

#### Situer les enjeux et les étapes du recrutement.

- Identifier les enjeux et les conditions de réussite.
- Connaître la législation en matière de recrutement et de non-discrimination.
- Connaître les étapes d'un recrutement.

#### Préparer et structurer ses entretiens.

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

#### Maîtriser les techniques de questionnement.

- Savoir poser les bonnes questions et varier ses attitudes d'écoute.
- Identifier les différents types de questions et leur pertinence; savoir creuser la motivation et expliciter les implicites; s'entraîner à la reformulation.

#### Mieux se connaître en tant que recruteur pour mieux recruter.

- Faire son auto-diagnostic d'écoute et se doter de points de progrès.
- Identifier ses préjugés et repérer ses critères spontanés de sélection.

#### S'entraîner activement à l'entretien de recrutement.

- Pratiquer des jeux de rôle sur chaque étape clé de l'entretien et mener un entretien de A à Z.
- Repérer les spécificités des entretiens en fonction des publics à recruter.

#### Vérifier les compétences clés en entretien.

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

#### Décider et choisir.

- Savoir prendre des notes.
- Se doter de grilles de synthèse pour étayer sa décision.
- Rédiger un compte-rendu objectif.

#### Faire un retour constructif.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques. Elle privilégiera des exercices concrets permettant aux participants de travailler sur ses pratiques.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**3 et 4 avril 2018**

**5 et 6 juillet 2018**

**6 et 7 décembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

### 5 CLÉS POUR RÉUSSIR SA COMMUNICATION AVEC TOUS

### OBJECTIFS

- Sensibiliser aux mécanismes relationnels mis en jeu dans le processus de la communication interpersonnelle.
- Maîtriser les conduites qui sous-tendent une relation réussie.
- Pratiquer des techniques permettant le développement des capacités personnelles de communication dans le cadre d'un échange professionnel ordinaire ou d'une situation délicate.

### PUBLIC

- Tout public.

### PROGRAMME

#### Introduction.

- Pourquoi communiquer ?
- Quand le langage exerce son influence dans la relation.

#### Les attitudes indispensables à la relation réussie.

- Halte aux jugements.
- Un rapport de taille d'égal à égal.
- Le respect dans toutes ses dimensions : personne, idée, valeur...

#### Les 5 outils pour une communication réussie.

- L'écoute prudente.
- L'écoute des doléances.
- Le message d'accueil.
- Les mots de vie ou le langage « plus ».
- Les mots du diplomate ou comment dire sans vexer ?

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives.
- Analyse des expériences vécues.
- Étude de cas pratiques.
- Remise de fiches récapitulatives

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**22 et 23 mars 2018**

**26 et 27 juin 2018**

**20 et 21 novembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**



## DÉVELOPPER SA MÉMOIRE AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

### OBJECTIFS

- Connaître et développer sa capacité à mémoriser
- Mémoriser ce que l'on lit ou ce que l'on entend.

### PUBLIC

- Tout public.

### PROGRAMME

#### La mémoire : une boîte à mystères.

- Mémoire et inscription dans le temps.
- Les 5 mémoires qui gouvernent le cerveau.
- Théorie sur la fabrication du souvenir.
- Les 4 causes principales de l'oubli.

#### Les méthodes mnémotechniques.

- 3 étapes nécessaires à une bonne mémorisation : l'acquisition, le stockage et le rappel.
- 8 clés pour obtenir une bonne mémoire.
- La méthode des rimes.
- La méthode de la pièce.
- La méthode de l'itinéraire.
- La méthode des schémas.

#### Les applications.

- Mémoriser un texte, un article de journal.
- Mémoriser un dossier.
- Mémoriser un discours en public.

- Mémoriser des chiffres et des dates.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Nombreux exercices techniques sur les règles de la mémorisation.
- Fiches techniques et récapitulatives remises aux participants à l'issue du stage.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**8 et 9 février 2018**

**17 et 18 mai 2018**

**15 et 16 novembre 2018**

**Prix net : 630 € /personne**

## MAÎTRISER LES CODES DE LA COMMUNICATION NON VERBALE

### OBJECTIFS

- Gagner en confiance et en conviction dans les échanges avec vos interlocuteurs.
- Maîtriser et diriger efficacement les relations professionnelles.
- Comprendre les rouages de cette communication et les appliquer au quotidien.

### PUBLIC

- Toute personne souhaitant améliorer son pouvoir de persuasion.

### PROGRAMME

- Comprendre l'impact primordial de la communication non-verbale dans sa vie professionnelle.
- Décoder les rituels, gestes, attitudes et postures dans différentes situations de la vie professionnelle.
- Découvrir le langage vestimentaire et les codes de l'apparence.
- Développer son relationnel en agissant sur les interactions de la communication non-verbale.
- Reconnaître les gestes et attitudes qui nous trahissent et les manifestations du

stress et du mensonge.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Analyses sur séquences filmées.
- Exposés théoriques.
- Échanges interactifs.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**9 février 2018**

**23 mai 2018**

**10 octobre 2018**

**Prix net : 320 € /personne**

## SAVOIR ÊTRE PROFESSIONNEL - IMAGE DE MARQUE DE L'ENTREPRISE

### OBJECTIFS

- Maîtriser les principes du savoir-vivre avec les autres dans le cadre professionnel.
- Éviter les impairs dans les situations délicates.
- Développer une bonne « image de marque » de l'entreprise.

### PUBLIC

- Toute personne souhaitant développer ses qualités relationnelles.

### PROGRAMME

#### Réussir le premier contact.

- Saluer : les règles, les attitudes, les formules, l'apparence (style vestimentaire, gestes, langage, voix).
- Adopter la bonne distance en fonction de l'interlocuteur (interne ou externe).

#### Le savoir-vivre professionnel.

- Le respect de soi et des autres.
- Se positionner dans l'entreprise.
- La culture d'entreprise.
- Le fonctionnement, les règles, les usages.
- Les relations avec la hiérarchie.
- L'exactitude.
- La gestion des rendez-vous et des réunions.

#### Le courrier et le téléphone.

- Les renvois de poste, les messages enregistrés.
- La gestion des portables.
- La gestion du courrier et des courriels : l'impact des mots, des formules.
- Le rôle et la place de l'humour et de l'ironie.
- Le respect des sensibilités.

#### Gérer les situations délicates.

- Savoir dire et ne pas dire.
- Écouter avant de s'exprimer.
- Savoir donner des instructions, recadrer.
- Éviter les impairs.
- Garder son self-control.
- Agir avec discernement.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera essentiellement sur des exercices de communication, de jeux de rôles et de partage d'expériences.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**13 et 21 mars 2018**

**30 novembre et 7 décembre 2018**

**Prix net : 630 € /personne**



## GÉRER SON STRESS

### OBJECTIFS

- Démarche spécifique pour identifier ses axes principaux de changement : points forts, points à améliorer, points sous-utilisés.
- Construire son organisation et sa gestion pour optimiser son rôle.
- Amener à une démarche durable dans le temps.

### PUBLIC

- Tout public.

### PROGRAMME

#### Principe d'une bonne organisation.

- Auto-diagnostic et bilan personnel de sa gestion du temps.
- Analyser l'utilisation de son temps : prise de conscience, savoir gagner du temps.

#### S'appuyer sur des outils efficaces.

- Outils classiques : agenda, différents trieurs, planning, check-list.
- Outils informatiques : agenda électronique, messagerie...

#### Adopter les bons comportements face au stress.

- Diagnostiquer son niveau de stress.

- Comprendre ses réactions en fonction de sa personnalité.

- Apprendre à gérer son stress (ses stresseurs, ses signaux d'alerte).

#### Rester maître de son temps.

- Fixation et fonctionnement des objectifs.
- Gérer les priorités et les imprévus.
- Savoir répondre aux demandes de plusieurs donneurs d'ordres.
- Savoir se positionner dans son environnement.
- Filtrer, sélectionner les véritables urgences.
- Savoir déléguer.
- Savoir dire non.

#### Changer durablement son comportement.

- Adopter des outils de planification personnels.
- Mise au point de sa méthode personnelle « anti stress ».

#### Conclusion.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formation centrée sur une prise de recul - Auto-diagnostic.
- Outil pour progresser rapidement : grille d'analyse, exercices, fiches outils.
- Auto-diagnostic d'évaluation du stress et de sa gestion du temps.
- Remise de fiches outils et du guide pour le quotidien - Exercices de relaxation.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**13 et 20 mars 2018**

**8 et 15 juin 2018**

**4 et 11 octobre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## S'ENTRAÎNER À LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

### OBJECTIFS

- Intégrer les règles de base de la communication orale.
- Augmenter la confiance en soi et exploiter son potentiel.
- Améliorer sa capacité à produire un message et retenir l'attention d'un auditoire.

### PUBLIC

- Toute personne amenée à intervenir face à un groupe de personnes pour une conférence, une réunion, une formation, une présentation...

### PROGRAMME

#### La communication et ce qu'elle n'est pas !

- Les enjeux pour soi, pour les autres.
- La communication orale comme lien entre des personnes.

#### Évaluation de ses compétences.

- Faire le point sur sa capacité à faire passer un message juste.
- Comprendre les décalages entre le message que l'on veut faire passer et celui que l'on fait effectivement passer.
- Observer son attitude corporelle et comprendre son impact sur l'écouter.

#### Préparation de sa prise de parole en fonction de ses objectifs.

- Gestion de soi : le stress, la respiration, la voix, la mémorisation.
- Gestion de l'espace : travail sur le non-verbal.
- Gestion du groupe et introduction à la gestion des situations difficiles.
- Comment développer la spontanéité.

#### Plan de progrès individuel.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie active.
- Apports théoriques, exercices pratiques individuels ou en groupes.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**26 et 27 avril 2018**

**15 et 16 novembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**



## GÉRER LES CONFLITS

### OBJECTIFS

- Déceler les attitudes initiatrices de conflits.
- Utiliser et connaître les stratégies de gestion de conflits.

### PUBLIC

- Tout public.

### PROGRAMME

#### Comprendre le conflit.

- Identifier les causes, les origines.
- Repérer les « déclencheurs ».
- Comprendre les mécanismes.
- Déterminer les conséquences et les enjeux.

#### Faire face au conflit.

- Évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur conflictuel, clarifier, crédibiliser

- l'objectif, dédramatiser.
- Surmonter les effets de l'agression.
- Rappeler les règles.
- Savoir dire « non ».
- Utiliser le « oui mais » et le « non car ».

#### Résoudre le conflit.

- Repérer les intérêts en présence.
- Différencier le négociable et le non négociable.
- Définir la marge de manœuvre.
- Les comportements physiques et verbaux qui apaisent : attitudes, gestes, choix des mots,
- Les techniques de prise de recul pour contenir et se contenir.
- Formuler, reformuler.

#### Les différentes situations de conflit.

- Avec un collègue, un collaborateur, un supérieur hiérarchique, un client.

#### Se préserver des conflits.

- S'appuyer sur l'expérience acquise pour éviter de reproduire le conflit.
- Dominer ses états émotionnels.
- Développer l'écoute au quotidien.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et d'échanges d'expérience. Elle privilégiera les mises en situations, à partir de cas concrets évoqués par les participants.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**15 et 22 février 2018**

**1<sup>er</sup> et 8 juin 2018**

**5 et 12 octobre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## OPTIMISER SON ORGANISATION ET GÉRER SON TEMPS

### OBJECTIFS

- Identifier les tâches chronophages.
- Changer ses habitudes au travail.
- Apprendre à gérer ses priorités.

### PUBLIC

- Tout public.

### PROGRAMME

#### Les conditions d'exercice de sa fonction.

- La perception du temps : le sien, celui de ses collaborateurs.
- La charge de travail : le quantifiable et le non quantifiable.
- La notion d'urgence et d'importance.
- La notion de délai et de priorité.

#### Optimiser son temps.

- La gestion des indésirables, des « croque-temps ».
- Savoir dire « non ».
- Être relayé : ce que l'on peut déléguer ou pas.
- Les limites de la délégation dans la gestion du temps.

#### S'organiser pour gagner du temps.

- Traduire ses objectifs en plan d'action.
- Le gain de temps au téléphone, en réunion.
- Les outils au service de la gestion du temps : agenda, plan de journée.
- Planification des actions prioritaires.
- La gestion de l'activité hebdomadaire, mensuelle, annuelle.
- L'organisation des activités individuelles de l'équipe.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et d'échanges d'expérience. Elle privilégiera les analyses de situations, à partir de cas concrets évoqués par les participants.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**13 et 20 mars 2018**

**20 et 27 juin 2018**

**4 et 11 octobre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## AFFIRMATION DE SOI

### OBJECTIFS

- Développer une image de soi plus réaliste et constructive.
- S'affirmer positivement dans la relation à l'autre.

### PUBLIC

- Tout public.

### PROGRAMME

#### Développer la conscience et l'acceptation de soi.

- Ne pas se juger - reconnaître sa valeur et son importance.
- Trouver ses ressources internes.
- Augmenter sa conscience de soi.

#### Développer sa capacité d'affirmation, pour soi et avec les autres.

- Les conséquences sur soi et sur l'autre d'une faible estime de soi.
- Décider pour soi et oser agir.
- Oser exprimer ses sentiments, oser s'affirmer face à ses collaborateurs.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Travail à partir des expériences du participant.
- Exercices de recentrage et de développement - jeux de rôles.
- Outils utilisés pendant la session : techniques théâtrales, analyse transactionnelle.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

15 et 22 mars 2018

13 et 20 novembre 2018

Prix net : **630 €**/personne

## COMMUNIQUER EFFICACEMENT

### OBJECTIFS

- Développer des relations efficaces avec ses collègues, sa hiérarchie ou ses collaborateurs.
- Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations.
- Développer son aisance relationnelle pour faire face aux situations quotidiennes.

### PUBLIC

- Agents d'encadrement, techniciens.

### PROGRAMME

#### La communication : une relation qui se construit.

- Des relations saines, créatives, fondées sur l'altérité, la différence, la responsabilité.
- Les attitudes facilitantes : l'écoute, la reformulation et le questionnement, l'empathie.
- Les obstacles de la communication.
- Communiquer plus efficacement en étant plus précis : savoir structurer son message et privilégier les faits.

#### Adapter sa communication à son interlocuteur.

- Diagnostiquer son mode de communication spontané et ses impacts.

- Découvrir les autres styles de communication.
- S'entraîner à adapter sa communication à son interlocuteur et à la situation.
- Établir une relation efficace avec ses collègues et sa hiérarchie.
- Éviter les tensions et anticiper les conflits.
- Contractualiser des échanges.
- S'entraîner à communiquer pour :**
- Passer de la communication « réactionnelle » à la communication « relationnelle ».
- Faire une critique et qu'elle soit acceptée.
- Rendre compte de son activité, des écarts, des difficultés, proposer des solutions.
- Conduire un entretien (entretien d'aide, de recadrage, de résolution de problème...).
- Animer un briefing, une réunion.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Étude de cas et analyse des pratiques
- Apports théoriques et documentaires.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

16, 23 et 30 mars 2018

15, 22 et 29 novembre 2018

Prix net : **840 €**/personne

# DES SOLUTIONS POUR LE MIEUX ÊTRE ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

UNE ALTERNATIVE NOVATRICE  
ET COMPLÉMENTAIRE  
AUX GESTES ET POSTURES



**C**omprendre son corps et ses maux.  
**A**pprendre à s'armer contre les douleurs.  
**P**ratiquer les conseils prodigués par des thérapeutes experts.

Une formation efficace et innovante qui vous apprend à être bien portant(e) pour être performant(e) !

## PHASE 1 « ANALYSE & VOUS » :

COLLECTE D'INFORMATIONS GÉNÉRALES  
Cartographie alimentée par des questionnaires individuels et anonymes et statistiques de l'entreprise.

## PHASE 2 « BOUGE & VOUS »

(avec Objectif Sport)  
Interventions par tranches de 2h à 3h30  
(2 jours, 14 heures)

### TRONC COMMUN THÉORIQUE ET PRATIQUE

Donner les CLÉS à vos salariés afin qu'ils apprennent comment fonctionne leur corps, comprennent pourquoi la douleur survient et comment la gérer.  
Apprendre et appliquer des ROUTINES de réveil musculaire, étirements, auto-soins, gainage

### DES MODULES COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

Conseiller, informer et motiver sur les habitudes de vie :

- Nutrition
- Gestion du stress
- Le sommeil

Pour tous renseignements, merci de nous contacter au **03 83 85 61 00**

## LES +

*L'objectif est de recentrer les actions sur la personne et de responsabiliser chacun sur le devoir de se préserver.*

*Illustration des diaporamas avec des photos en situation réelle.*

*Adaptation aux risques spécifiques des métiers de l'entreprise et en concertation avec la direction et les Ressources humaines*

*Intervenants professionnels du centre d'athlétisation « Le Garage » à Nancy : thérapeutes diplômés en kinésiologie et ostéopathie et en prévention des risques professionnels.*

*Le meilleur outil de l'Homme, c'est son corps. Ainsi, être bien dans son corps, bien dans sa tête, c'est être mieux au travail comme à la maison !*



## QSE

Obligations légales et recommandations CARSAT	88
<b>CACES</b>	<b>89</b>
Formation cariste	89
Formation à la conduite d'autres engins (Caces ou autorisation de conduite)	89
CACES - Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité	90
<b>ÉLECTRICITÉ</b>	<b>92</b>
<b>HYGIÈNE</b>	<b>93</b>
Formation HACCP	93
Hygiène alimentaire en restauration commerciale	94
<b>QUALITÉ – ENVIRONNEMENT</b>	<b>95</b>
Animer la qualité au quotidien	95
Comprendre le référentiel ISO 14001 : v 2015	95
La conduite des audits internes	96
La norme ISO 9001 : v 2015	96
ISO 26000 responsabilité sociétale des entreprises	96
<b>SÉCURITÉ</b>	<b>97</b>
Équipier de première intervention – EPI	97
Formation des membres du CHSCT – de base et renouvellement	97
Formation initiale des Sauveteurs Secouristes du Travail	98
Maintenir et actualiser ses compétences de Sauveteur Secouriste du Travail	99
Maîtriser le Document Unique d'Évaluation des Risques	99
Formation acteur PRAP IBC	100
Formation incendie : chargé d'évacuation	100
Techniques gestuelles au poste de travail : prévention des TMS	101



## OBLIGATIONS LÉGALES ET RECOMMANDATIONS CARSAT

**Art. L. 4121-1 du Code du Travail :** « L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs »

### AUTORISATION DE CONDUITE OU CACES

L'article R233-13-19 du Code du Travail prescrit que « la conduite des équipements de travail mobiles automoteurs et des équipements de travail servant de levage est réservée aux travailleurs qui ont reçu une formation adéquate. Cette formation doit être complétée et réactualisée chaque fois que nécessaire (...) ».

Préconisation ou obligation (pour le CACES) : le conducteur de chariot doit réactualiser ses connaissances et repasser le test d'évaluation au moins tous les 5 ans.

### ÉQUIPIER DE PREMIÈRE INTERVENTION (EPI)

**Art. R. 4227-28 du Code du Travail**

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour que tout commencement d'incendie puisse être rapidement et efficacement combattu dans l'intérêt du sauvetage des travailleurs » (anciennement Art. R. 232-12-17).

**Art. R. 4227-38 et 39**

« La consigne de sécurité incendie indique :

- > Les personnes chargées de mettre ce matériel (d'extinction et de secours) en action ;
- > Pour chaque local, les personnes chargées de diriger l'évacuation des travailleurs et éventuellement du public ;
- > Les mesures spécifiques liées, le cas échéant, à la présence de handicapés ;
- > Le devoir, pour toute personne apercevant un début d'incendie, de donner l'alarme et de mettre en œuvre les moyens de premiers secours, sans attendre l'arrivée des travailleurs spécialement désignés (Anciennement Art. R. 23212-20) ;

La consigne de sécurité incendie prévoit des essais et visites périodiques du matériel et des exercices au cours desquels les travailleurs apprendront à reconnaître les caractéristiques du signal sonore d'alarme général, à se servir des moyens de premiers secours et à exécuter les diverses manœuvres nécessaires. Ces exercices et essais périodiques ont lieu au moins tous les six mois » (Anciennement Art. R. 23212-21)

En fait, le Code du travail n'impose pas de formation particulière, c'est au chef d'établissement que revient le choix de la formation.

En revanche, d'une manière contractuelle, les assureurs exigent généralement, des formations précises dont le contenu a été défini dans le règlement de l'Assemblée plénière des sociétés d'assurances dommage (ASPAD). Elles sont de deux types :

- Équipier de Première Intervention
- Équipier de Seconde Intervention

### SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL

**Art. R. 4224-15**

« Un membre du personnel reçoit la formation de secouriste

- nécessaire pour donner les premiers secours en cas d'urgence dans :
- > Chaque atelier où sont accomplis des travaux dangereux ;
  - > Chaque chantier employant vingt travailleurs au moins pendant plus de quinze jours où sont réalisés des travaux dangereux.

Les travailleurs ainsi formés ne peuvent remplacer les infirmières. »

**Nota : Doivent aussi être respectées la Circulaire 53-2007 (CARSAT) et la Directive CE n° 89/391 du 12 juin 1989.**

**Formation MAC (Maintien et Actualisation des Compétences) : tous les 2 ans (7 heures)**

### HABILITATIONS ÉLECTRIQUES

**Définition**

C'est la reconnaissance, par son employeur, de la capacité d'une personne à accomplir en sécurité les tâches fixées. L'habilitation n'est pas directement liée à la position hiérarchique ni à la classification professionnelle. L'habilitation est matérialisée par un document établi par l'employeur et signé par l'employeur et l'habilité. (INRS)

**Décret n° 88-1056 du 14 novembre 1988 :**

**Article 48 :** « L'employeur ne peut confier les travaux ou opérations sur des installations électriques ou à proximité de conducteurs nus sous tension qu'à des personnes qualifiées pour les effectuer et possédant une connaissance des règles de sécurité en matière électrique adaptée aux travaux ou opérations à effectuer ».

**Article 46 II :** « L'employeur doit s'assurer que ces travailleurs possèdent une formation suffisante leur permettant de connaître ou de mettre en application les prescriptions de sécurité à respecter pour éviter des dangers dus à l'électricité dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées. Il doit, le cas échéant, organiser au bénéfice des travailleurs concernés la formation complémentaire rendue nécessaire notamment par une connaissance insuffisante desdites prescriptions ».

### RECYCLAGE

La périodicité suggérée est de 3 ans. (INRS)

**Sites Internet utiles :**

- [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)
- [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)
- [www.travail.gouv.fr](http://www.travail.gouv.fr)

# CACES

## FORMATION CARISTE

L'arrêté du 2 décembre 1998 stipule que tout conducteur d'engin doit être titulaire d'une autorisation de conduite délivrée par l'employeur après que ce dernier se soit assuré des capacités de son salarié.

### OBJECTIFS

→ Former à la conduite des chariots de manutention automoteurs à conducteurs portés, et délivrance de l'autorisation de conduite.

### PUBLIC

→ Toute personne désignée pour conduire un chariot élévateur, après avis favorable du médecin du travail et âgée de 18 ans au moins.

### PROGRAMME

Conforme à la délivrance des CACES (Certificat d'Aptitude à la Conduite d'Engins en Sécurité) 1, 2, 3, 4 et 5 (R389)

Dans ce cas, la capacité de conduire reste acquise au salarié, quelle que soit l'entreprise où il exerce sa fonction, mais reste soumise à l'autorisation de conduite délivrée par le responsable de l'entreprise. À chaque type d'engin correspond un CACES spécifique, par exemple :

- **Catégorie 1** : transpalettes à conducteur porté.
- **Catégorie 2** : chariots tracteurs, chariots à plateau porteur.

→ **Catégorie 3** : chariot élévateur en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6 000 kg.

→ **Catégorie 4** : chariots élévateurs en porte à faux de capacité supérieure à 6 000 kg.

→ **Catégorie 5** : chariot élévateur à mât rétractable.

→ **Catégorie 6** : conduite hors production (transfert démonstration, essais, maintenance).

### Méthodes pédagogiques

Conforme à la législation avec mise à disposition d'une plate-forme logistique et de chariots élévateurs par nos soins.

### DÉLIVRANCE D'UNE AUTORISATION DE CONDUITE.

Dans ce cas, la capacité de conduire est acquise exclusivement dans l'entreprise qui délivre l'autorisation de conduite.

### Méthodes pédagogiques

Conforme à la législation. Sur le matériel et les moyens mis à disposition par l'entreprise.

### RECYCLAGE

Pour ces actions préconisées tous les 5 ans par la CNAM, nous consulter.

### DURÉE

La durée dépend du type de formation (recyclage, formation à la conduite.), de la qualification du conducteur (débutant, expérimenté) du nombre de catégorie à obtenir et du nombre de participants

→ **Nous consulter**

### Prix

Le prix dépend de la durée et du nombre de catégories ou Caces à obtenir.

## FORMATION À LA CONDUITE D'AUTRES ENGIN (CACES OU AUTORISATION DE CONDUITE)

### ACTIONS SUR MESURE

1. Conduite de grue auxiliaire sur camion (Caces ou autorisation de conduite) - R390.
2. Conduite de poutres roulantes à commande au sol.
3. PEMP (plate-forme élévatrice mobile de personnes).

Délivrance des CACES PEMP 1 A, 1 B, 2 A, 2B et 3A, 3 B et/ou de la simple autorisation de conduite.

### DURÉE

La durée dépend du type de formation (recyclage, formation à la conduite.), de la qualification du conducteur (débutant, expérimenté) du nombre de catégorie à obtenir et du nombre de participants

→ **Nous consulter**

### Prix

Le prix dépend de la durée et du nombre de catégories ou Caces à obtenir.



# CACES

## CERTIFICAT D'APTITUDE À LA CONDUITE EN SÉCURITÉ

### Chariots élévateurs R389

Catégories 1/2/3/4/5/6

1 catégorie

3 JOURS SOIT 21 H

2 catégories | Débutant

5 JOURS SOIT 35 H

2 catégories | Expérimenté

4 JOURS SOIT 28 H

3 catégories | Débutant

5 JOURS SOIT 35 H

3 catégories | Expérimenté

4 JOURS SOIT 28 H

Sessions et tarifs : Nous consulter

### Recyclage chariots élévateurs R389

Catégories 1/2/3/4/5/6

1 catégorie

2 JOURS SOIT 14 H

2 catégories

3 JOURS SOIT 21 H

3 catégories

3 JOURS SOIT 21 H

Sessions et tarifs : Nous consulter

Catégorie 1

Catégorie 2

Catégorie 3

Catégorie 4

Catégorie 5



### Nacelles R386

Catégories 1A/1B & 3A/3B

1 catégorie | Débutant

4 JOURS SOIT 28 H

1 catégorie | Expérimenté

3 JOURS SOIT 21 H

2 catégories

4 JOURS SOIT 28 H

### Recyclage nacelles R386

Catégories 1A/1B & 3A/3B

1 catégorie

2 JOURS SOIT 14 H

2 catégories

3 JOURS SOIT 21 H

Sessions et tarifs : Nous consulter



## Grue auxiliaire R390

avec ou sans télécommande

1 catégorie | Débutant

4 JOURS SOIT 28 H

Expérimenté

3 JOURS SOIT 21 H

2 catégories

4 JOURS SOIT 28 H

Sessions et tarifs : Nous consulter

## Recyclage grue auxiliaire R390

avec ou sans télécommande

1 catégorie

2 JOURS SOIT 14 H

2 catégories

3 JOURS SOIT 21 H

Sessions et tarifs : Nous consulter

## Engins de chantier R372M

Catégories 1/2/4/7/8/9/10

1 catégorie | Débutant

5 JOURS SOIT 35 H

Expérimenté

3 JOURS SOIT 21 H

Sessions et tarifs : Nous consulter

## Recyclage engins de chantier R372M

Catégories 1/2/4/7/8/9/10

2 JOURS SOIT 14 H

Sessions et tarifs : Nous consulter

## Pont roulant

avec ou sans fil

2 catégories | Débutant

3 JOURS SOIT 21 H

Sessions et tarifs : Nous consulter

## Recyclage pont roulant

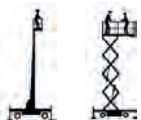
avec ou sans fil

2 catégories

2 JOURS SOIT 14 H

Sessions et tarifs : Nous consulter

Catégorie 1A



Catégorie 1B



Catégorie 3A



Catégorie 3B





# ÉLECTRICITÉ

## HABILITATIONS ÉLECTRIQUES

→ Pour l'imputation de ces actions à votre budget formation, veuillez consulter votre OPCA.

→ L'habilitation est la reconnaissance par l'employeur de la capacité d'un personnel à accomplir en sécurité les tâches fixées. Le personnel doit suivre une formation pour être habilité. Le formateur émet un avis d'aptitude à l'habilitation et c'est l'employeur qui établit et signe le titre d'habilitation.

→ Prévisions des changements de l'UTE 18510.

→ Obligation d'une formation théorique et pratique.

→ Tableau.

→ Une classification du rôle de surveillant de sécurité électrique.

→ Tableau.

## 1 À 3 JOURS

selon le public (formation initiale ou recyclage) et le type d'habilitations. Actions en sur-mesure.

→ **Nous consulter**

## → Prévisions des changements de l'UTE 18510 - Obligation d'une formation théorique et pratique

Basse tension	Haute tension	Désignation - personne qualifiée	Opérations
BO	HO	Non-électricien	Travaux non-électriques dans une zone à risque électrique
	HOV	Non-électricien	Travaux non-électriques dans une zone de voisinage
BE-manoeuvres	HE-manoeuvres	Non-électricien formé ou personne ayant des connaissances en électricité	Manoeuvres d'exploitation des installations, manoeuvres de réarmement des protections, changement de fusibles, etc.
BS		Non-électricien formé ou personne ayant des connaissances en électricité	Intervention de remplacement et de connexion limitée aux tensions inférieures à 400 V, remplacement de lampes, d'interrupteurs, prises, raccordement de matériel en attente (chaudière, volet roulant...)
B1-B1V	H1-H1V	Exécutant électricien	Travaux d'ordre électrique hors tension ou au voisinage
B2-B2V	H2-H2V	Chargé de travaux électriques	Responsable des travaux d'ordre électrique hors tension ou au voisinage
BR		Chargé d'intervention (électricien confirmé)	Intervention de dépannage, d'entretien, de connexion, et déconnexion en présence tension limité aux installations inférieures à 500 V
BC	HC	Chargé de consignation	Réalisation de consignation pour d'autres personnes
BE Essai	HE Essai	Personne qualifiée	Opération sur plate-forme d'essai (vérification, mesurage et essai)
BE-Vérification	HE-Vérification	Personne qualifiée	Réalisation de contrôle de continuité de mesure, vérification de la conformité des installations
BE Mesurage	HE Mesurage	Personne qualifiée	Réaliser des mesures
BP	HP	Personne qualifiée	Mise en place des panneaux photovoltaïques (connexion et déconnexion)

## → Une classification du rôle de surveillant de sécurité électrique

Surveillant d'opération	Personne qualifiée à surveiller des travaux d'ordre électrique dans une zone à risque électrique
Surveillant d'accompagnement	Personne habilitée à accompagner une personne non-habilitée
Surveillant de limite	Personne désignée à surveiller des travaux non-électriques dans une zone à risque électrique

# HYGIÈNE

## FORMATION HACCP

### OBJECTIFS

- Savoir rechercher les dangers, analyser les risques lors de la confection des repas depuis la réception des marchandises jusqu'à la distribution des repas pour assurer une sécurité alimentaire optimale.
- Évaluation des risques sanitaires inhérents à un produit, un process, et mettre en place les moyens de maîtrise : établir les procédures, les instructions et les enregistrements nécessaires pour assurer une qualité sanitaire optimale.
- À la fin de la formation, les stagiaires seront capables d'analyser les risques sanitaires, de respecter les règles d'hygiène et du maintien de la chaîne du froid au quotidien.

### PROGRAMME

- Situer l'arrêté ministériel du 29 septembre 1997 fixant les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de remise directe aux consommateurs.
- Règlement CE 852/2004 du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires.

#### Les microbes

- Connaissance du monde microbien.
- Définition, multiplication, destruction.
- Les microbes et les altérations produites.
- Les toxi-infections alimentaires : germes, symptômes et les conséquences.
- Les vecteurs de la contamination.
- Les processus d'intoxication.
- Les aliments sensibles.
- Les microbes responsables d'intoxication alimentaire : la listériose, la salmonellose, conséquences, précautions...

#### Les règles d'hygiène et les comportements

- Définition de l'hygiène.
- L'hygiène corporelle : le lavage des mains : quand, pourquoi, comment ?
- La tenue vestimentaire.
- Les contaminations humaines : comment les éviter.
- Les règles d'hygiène pour éviter les intoxications alimentaires.
- L'élimination des déchets.
- Le stockage et l'entreposage : la manipulation des produits et l'intégrité des emballages.

#### De la réception des marchandises à l'élimination des déchets

- La réception des marchandises.
- Le stockage.
- La préparation des aliments : la liaison froide et ses exigences.
- L'élimination des déchets.

#### Le nettoyage et la désinfection

- Le plan de nettoyage et de désinfection : les principes et définition des termes.
- Les produits de nettoyage et de désinfection.
- La lecture d'une fiche technique/notice d'utilisation.
- Efficacité, les règles préconisées : T° de l'eau, dilution, temps de contact.
- Le rangement des produits.

#### Initiation à la méthode HACCP

- Historique et définitions
  - Qu'est ce que le HACCP ? À quoi sert-il ?
  - Quand l'utiliser ? Sur quoi agit-il ?
  - Définitions : danger, mesure préventive, CCP, actions correctives, enregistrements, procédures.
  - Pourquoi des enregistrements ?
- La démarche HACCP :
  - Recherche et analyse des risques : dangers physiques (ex : corps étrangers), bactériologiques et chimiques (ex : produits de nettoyage)
  - Le diagramme de fabrication par groupes de plats (entrées froides, viandes en sauce...) : dresser la liste des dangers associés à chacune des étapes du diagramme
  - Application pratique par groupe : Recherche des dangers, mesures préventives, actions correctives... dans les différents secteurs

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**19 et 26 avril 2018**

**3 et 10 décembre 2018**

**Prix net : 490 € /personne**

Cette offre est valable un an à compter de ce jour.  
Ce tarif comprend :  
→ L'intervention de notre formateur  
→ La préparation et la remise de tout document utile à la formation  
→ Tous les frais afférents à notre formateur.



## HYGIÈNE ALIMENTAIRE EN RESTAURATION COMMERCIALE

### OBJECTIF

→ Acquérir les capacités nécessaires pour organiser et gérer leurs activités dans des conditions d'hygiène conformes aux attendus de la réglementation et permettant la satisfaction du client.

### PUBLIC

→ Au moins une personne travaillant dans l'établissement de restauration commerciale.  
→ Cette personne doit être présente de manière habituelle, mais pas nécessairement de façon permanente.

### PROGRAMME

#### La réglementation communautaire et nationale.

→ Le paquet hygiène.  
→ Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément.  
→ Le plan de maîtrise sanitaire.  
→ Les auto-contrôles microbiologiques.  
→ La traçabilité et la gestion des non-conformités.  
→ La démarche HACCP.

#### Les dangers microbiens.

→ Le monde microbien (bactérie, virus, levures et moisissures).

→ Le classement en utiles et nuisibles.  
→ Les conditions de multiplication, de survie, de destruction des micro-organismes.  
→ Les principaux pathogènes d'origine alimentaire.  
→ Les toxi-infections alimentaires collectives.  
→ Les associations pathogènes/aliments.  
**Les moyens de maîtrise des dangers microbiologiques (les bonnes pratiques).**  
→ L'hygiène du personnel.  
→ La qualité de la matière première.  
→ Les conditions de préparation.  
→ La chaîne du froid et la chaîne du chaud.  
→ La séparation des activités dans l'espace ou dans le temps.  
→ L'hygiène des manipulations.  
→ Les conditions de transport.  
→ L'entretien des locaux et du matériel (nettoyage et désinfection).  
**Les autres dangers potentiels.**  
→ Les dangers chimiques.  
→ Les dangers physiques.  
→ Les allergènes.  
**Les contrôles officiels.**  
→ Les organismes de contrôle.  
→ Le fonctionnement des contrôles.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

→ La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques, d'exemples concrets et favorisera les échanges de pratique entre les participants.

### 2 JOURS SOIT 14 HEURES

→ Nancy

1<sup>er</sup> et 8 février 2018

22 et 29 mai 2018

1<sup>er</sup> et 8 octobre 2018

3 et 10 décembre 2018

Prix net : 490 €/personne

La loi du 27 juillet 2010 impose, à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2012, la présence d'au moins une personne formée à l'hygiène alimentaire dans l'établissement.

Cette obligation est précisée par le décret n°2010-731 du 24 juin 2011.



# QUALITÉ - ENVIRONNEMENT

## ANIMER LA QUALITÉ AU QUOTIDIEN

### OBJECTIFS

- Promouvoir quotidiennement la qualité pour redynamiser le système qualité de l'entreprise.
- Sensibiliser et mobiliser quotidiennement toute personne en charge d'animer le système qualité.

### PUBLIC

- Responsables/assistant(e)s qualité et toute personne en charge d'animer le système qualité au sein de l'entreprise.

### PROGRAMME

#### Le responsable qualité = animateur de la qualité.

- Enjeux d'une démarche qualité.
- Rappel du rôle et des responsabilités du responsable qualité en matière d'animation du système.
- La maîtrise des outils d'animation et l'évaluation de leur efficacité.

#### La mesure de l'efficacité d'une entité.

- La notion de gaspillage.
- La matrice de mesure.
- L'audit processus simplifié.
- Les modes de défaillance d'un processus.

#### Les méthodes et outils d'animation au quotidien.

- Identifier préalablement les résistances, les freins et les contraintes au sein de l'organisation.
- Concevoir des argumentaires adaptés en fonction des interlocuteurs pour faciliter l'adhésion de tous.
- Les « basiques » à instaurer ou à rectifier : le contrôle, la maîtrise, l'assurance et la qualité.

#### Construire un plan d'animation.

- Méthode d'élaboration d'un planning (ressources, criticité des actions). Cette partie sera réalisée à partir de travaux et d'échanges collectifs pour permettre ensuite l'établissement d'un plan d'animation individuel et personnalisé.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques et des études de cas. Elle permettra à l'ensemble du groupe de concevoir, à partir de travaux et d'échanges encadrés par le formateur, un plan d'animation de la qualité.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

17 et 24 mai 2018

6 et 13 décembre 2018

Prix net : **630 €**/personne

## COMPRENDRE LE RÉFÉRENTIEL ISO 14001 : V 2015

### OBJECTIF

- Maîtriser les exigences du référentiel, construire un système de management environnemental conforme aux exigences.

### PUBLIC

- Toute personne chargée de construire un système de management environnemental conforme à l'ISO 14001 v 2015.

### PRÉREQUIS

- Connaissance de l'ISO 9001.

### PROGRAMME

#### Structuration.

- HLS (High Level Structure).
- PDCA : Amélioration continue.
- Les facteurs clés de succès d'une certification ISO 14001 v 2015.
  - Communiquer autour du projet
  - Piloter le projet de certification : Leadership et compétences.

- Comprendre les lignes directrices et appliquer les exigences du référentiel.
  - Définition des principes.
  - Exigences générales.
  - Performance environnementale.
  - Politique environnementale.
  - Planification environnementale.

#### Maîtrise de la chaîne de valeur.

- Mise en œuvre et fonctionnement.
- Contrôle.
- Revue de direction.
- Faire vivre et progresser le système de management environnemental.
- La phase d'après certification.
  - S'inscrire dans une démarche de progrès permanent.
- QCM d'acquisition des connaissances.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques, analyse d'exemples concrets.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

22 et 23 février 2018

6 et 7 septembre 2018

Prix net : **920 €**/personne



## LA CONDUITE DES AUDITS INTERNES

### OBJECTIF

→ Mener avec méthodologie et efficacité des audits Qualité internes ou externes en conformité avec les exigences de la norme ISO 19011-1.

### PROGRAMME

→ Rappels fondamentaux sur la qualité et le management de la qualité :

- La maîtrise et l'assurance qualité,
- Passage du contrôle à la qualité totale par l'assurance de la qualité,
- Précisions sur la terminologie.

→ Explications sur la structure des normes relatives à la qualité et revue des exigences de la norme ISO 9001.

→ Processus de certification (ISO 45012 – COFRAC).

→ Présentation des différentes typologies d'audit qualité.

- Étude de la méthode d'audit des systèmes qualité (ISO 19011).
- Comportement des auditeurs et des audités en situation d'audit.

→ Simulation complète d'un audit dans laquelle les participants seront alternativement auditeurs et audités.

→ Analyse critique des comportements et restitution vidéo.

→ Réalisation du compte-rendu d'audit.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

→ La formation s'appuiera sur des apports théoriques et méthodologiques de notre intervenant. Une mise en application de la méthodologie sera réalisée sur la base d'un cas concret :

- Analyse du Manuel d'assurance qualité,
- Préparation de guide et de plan d'audit (déontologie).

→ Simulations d'entretiens, de réunions d'ouverture et clôture.

→ Détection et formalisation des écarts.

→ Rédaction du rapport d'audit.

**4 JOURS SOIT 28 HEURES**

12,13,19 et 20 mars 2018

20, 21, 27 et 28 septembre 2018

Prix net : **1100 €**/personne

## LA NORME ISO 9001 : V 2015

### NOUVEAU

### OBJECTIF

→ Comprendre les enjeux et exigences de la norme ISO 9001 v 2015.

### PUBLIC

→ Toute personne chargée de mettre en œuvre et piloter un système de management de la qualité.

### PROGRAMME

**Structuration de la norme.**

→ Les 7 principes de management de la qualité.

→ High Level Structure.

### Les articles.

→ Contexte de l'organisme.

→ Leadership.

→ Planification.

→ Support.

→ Activités opérationnelles.

→ Évaluation des performances.

→ Amélioration.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

→ Apports théoriques, échanges avec les participants, partages d'expériences.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

29 mars 2018

15 novembre 2018

Prix net : **460 €**/personne

## ISO 26000 RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

### OBJECTIF

→ Découvrir et comprendre l'approche de la responsabilité sociétale des entreprises.

### PUBLIC

→ Toute personne désireuse de comprendre l'approche de développement durable.

### PROGRAMME

**S'engager dans une démarche de développement durable.**

→ Le rôle de l'ISO.

→ L'intégration d'ISO 26000 dans le marché.

→ Les avantages d'une telle démarche.

→ Les bénéficiaires.

### Responsabilité Sociétale des Entreprises ISO 26000.

→ Aborder sa mise en œuvre.

→ Vue d'ensemble d'ISO 26000.

→ Questions centrales et domaines d'actions.

→ Architecture de la norme.

**QCM d'acquisition des connaissances.**

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

→ Apports théoriques, échanges avec les participants.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

1<sup>er</sup> février 2018

6 septembre 2018

Prix net : **460 €**/personne

# SÉCURITÉ

## ÉQUIPIER DE PREMIÈRE INTERVENTION - EPI

### CONTEXTE

→ Pour prévenir les risques d'incendie dans un établissement, la réglementation impose la formation du personnel. Ces formations à la prévention et à la lutte contre l'incendie permettent de savoir réagir face à un départ de feu, lancer une alerte et utiliser les moyens de première intervention. (Code du travail Articles R.4227-28 & R.4227-38).

### OBJECTIF

→ Comprendre et connaître le contenu des consignes de sécurité, connaître les principes de base du feu et de l'extinction, reconnaître et savoir utiliser l'extincteur approprié, acquérir une bonne gestuelle face à un feu simulé, connaître la conduite à tenir pour évacuer.

### PUBLIC

→ Personnel volontaire ou désigné par le responsable de l'établissement pouvant être confrontés à la lutte contre l'incendie. (10 personnes maxi).

### PROGRAMME :

#### Théorie.

- La réglementation de la prévention incendie.
- Les éléments du triangle du feu.
- Les causes et conséquences du feu.
- Le mécanisme de combustion.
- Les modes de propagation.
- Le danger des fumées.

- Les différentes classes de feux.
- Les agents extincteurs et procédés d'extinction :
  - l'extinction par action sur les éléments du triangle du feu,
  - les différents types d'extincteurs : fonctionnement et caractéristiques.
- La conduite à tenir et les réflexes face à un début d'incendie :
  - les consignes à appliquer,
  - l'alarme, l'alerte,
  - le choix des extincteurs.
- L'évacuation :
  - les principes d'évacuation générale,
  - le rôle du guide, du serre-file et du responsable d'évacuation,
  - la signalisation, le balisage,
  - le point de rassemblement.

#### Pratique.

- Présentation des différents types d'extincteurs :
  - extincteurs à CO<sub>2</sub>,
  - extincteurs à eau pulvérisée,
  - extincteurs à poudre.
- Manipulation des extincteurs sur feu simulé (générateur de flammes écologique).
- Visite de l'établissement avec reconnaissance des moyens de secours, des consignes, des itinéraires d'évacuation et des points de rassemblements.

### RECYCLAGE

**Il est préconisé de se former tous les ans.**

- Pré requis : avoir suivi antérieurement le module EPI.
- Durée : 4 heures.

### SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

- Document d'évaluation de satisfaction, attestation de présence, attestation de formation individualisée.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Support de présentation.
- Films.
- Vidéoprojecteur.
- Extincteurs (eau, poudre et CO<sub>2</sub>), générateur de flammes écologique.
- Livret pédagogique.

### FORMATION INITIALE

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

15 mars 2018

14 juin 2018

15 novembre 2018

**Prix net : 250 €/personne**

### RECYCLAGE

**1/2 JOUR SOIT 4 HEURES**

20 avril 2018

05 juillet 2018

06 décembre 2018

**Prix net : 125 €/personne**

## FORMATION DES MEMBRES DU CHSCT - DE BASE ET RENOUVELLEMENT

### OBJECTIFS

- Identifier le rôle et la mission des élus du CHSCT.
- Connaître les partenaires : CRAM, CARSAT, médecin du travail...
- Construire une politique de prévention.

### PUBLIC

→ Élus du CHSCT.

### PROGRAMME

#### Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail.

- Composition du CHSCT.
- Les moyens.
- La mission du comité.
- Les formations à la sécurité.
- Le danger grave et imminent (procédure).
- Les obligations du chef d'entreprise en matière de sécurité.

#### Les accidents du travail.

- Définition.

- Les principales causes d'accidents corporels.
- Les contentieux (procédure du contentieux général de la Sécurité sociale, procédure du contentieux technique médical).

#### Analyse des risques professionnels.

- Définition.
- Évaluer les risques.
- L'élaboration du document unique d'évaluation des risques professionnels.

#### Sensibilisation et mise en évidence des dangers.

- Discussion sur les problèmes de sécurité et d'hygiène.
- Moyens d'y remédier : technique ou communication.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Travaux de groupe et individuel.
- Apports théoriques et pratiques.

- Mise en situation.
- Documentation INRS.

### POUR LES ENTREPRISES

**DE - 300 SALARIÉS : 3 JOURS**

**POUR LES ENTREPRISES**

**DE + 300 SALARIÉS : 5 JOURS**

14, 15 et 22 mars 2018

20, 21 et 28 juin 2018

3, 4 et 11 octobre 2018

21, 22 et 28 novembre 2018

**En interentreprises :**

**prix net pour 3 j. : 630 €/pers.**

**prix net pour 5 j. : 700 €/pers.**



# FORMATION INITIALE DES SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

## Habilitation n° 1202019/2017/SST-01/0/09

### OBJECTIFS

- Préparer les candidats à l'apprentissage des gestes de premiers secours, en vue du contrôle de comportement face à une situation d'accident.
- Définir les risques professionnels afin de développer l'esprit prévention.
- Présenter le rôle essentiel du secouriste dans l'établissement.

### PUBLIC

- Tout public.

### PROGRAMME

#### Le sauvetage secourisme du travail.

- Les principaux indicateurs de santé au travail dans l'établissement ou dans la profession.
- Le rôle de sauveteur secouriste du travail.
- Le cadre juridique de l'intervention du Sauveteur Secouriste du Travail (SST).
- Présentation du programme :
  - Protéger,
  - De protéger à prévenir,
  - Examiner,
  - Faire alerter,
  - De faire alerter à informer,
  - Secourir.

#### Rechercher les risques persistants pour protéger.

- Formation générale à la prévention.
- Rendre le SST capable de « protéger ».
- Connaître l'alerte aux populations :
  - Identifier les dangers réels ou supposés dans la situation concernée.
- Reconnaître, sans s'exposer lui-même, les dangers persistants éventuels qui menacent la victime de l'accident et/ou son environnement :
  - Identifier les dangers dans la situation concernée,
  - Repérer les personnes qui pourraient être exposées aux dangers identifiés,
  - Imaginer, à partir des éléments matériels observés et des informations recueillies, les circonstances dans lesquelles pourraient se concrétiser les accidents liés aux dangers identifiés.
- Supprimer ou isoler le danger ou soustraire la victime au danger sans s'exposer lui-même :
  - Définir les actions à réaliser permettant la suppression du (des) danger(s) identifié(s),
  - Repérer les matériels spécifiques permettant cette suppression,
  - Assurer ou faire assurer, par la personne la plus apte et pour une suppression permanente, la mise en œuvre de ces matériels,
  - Faire en sorte de rendre impossible, lorsque la suppression du danger identifié ne peut être envisagée de

manière réaliste, l'exposition de quiconque à ce danger,

- En cas d'impossibilité de suppression ou d'isolement du (des) danger(s) identifié(s), reconnaître les situations dans lesquelles il pourra, sans danger pour lui-même, dégager la victime.
- #### De « protéger » à « prévenir ».
- Repérer les dangers dans une situation de travail :
    - Observer l'environnement et identifier les dangers supposés dans la situation de travail concernée,
    - Repérer les personnes qui pourraient être exposées aux dangers identifiés,
    - Imaginer, à partir de ces observations, les circonstances dans lesquelles pourraient se concrétiser des blessures ou des atteintes à la santé liées aux dangers identifiés.
  - Supprimer ou faire supprimer des dangers dans une situation de travail, dans la limite de son champ de compétence, de son autonomie et dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques fixées en matière de prévention :
    - Définir les actions de prévention ou de protection à réaliser permettant la suppression de la situation dangereuse identifiée et les mettre en œuvre éventuellement.
- #### Examiner la victime et faire alerter.
- Examiner la (les) victime(s) avant et pour la mise en œuvre de l'action choisie en vue du résultat à obtenir :
    - Reconnaître la présence d'un ou plusieurs signes indiquant que la vie de la victime est menacée,
    - Associer au (x) signe(s) décelé(s) le(s) résultat(s) à atteindre,
    - Définir l'ordre de priorité des résultats à atteindre.
  - Faire alerter, ou alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise :
    - Définir les différents éléments du message d'alerte qui permettront aux secours appelés d'organiser leur intervention,
    - Définir en fonction de la présence ou non de témoin et de l'état de la victime, le moment le plus opportun pour transmettre le message d'alerte,
    - Choisir, parmi les personnes présentes et selon des critères prédéfinis, celle qui est la plus apte pour déclencher l'alerte,
    - Identifier, en fonction de l'organisation de l'entreprise, qui alerter et dans quel ordre,
    - Donner à la personne choisie les éléments du message et les consignes pour assurer une transmission efficace,
    - Favoriser l'accès des secours et l'acheminement de moyens adaptés au plus près possible de la victime,

dans le respect de l'organisation des secours dans l'entreprise.

#### De « faire alerter » à « informer ».

- Informer son responsable hiérarchique et/ou la (les) personne(s) chargée(s) de prévention dans l'entreprise ou l'établissement, de la/des situation(s) dangereuse(s) repérée(s).

#### Secourir.

- Effectuer l'action (succession de gestes) appropriée à l'état de la (des) victime(s) :
  - Déterminer l'action à effectuer pour obtenir le résultat à atteindre que l'on a déduit de l'examen préalable,
  - Mettre en œuvre l'action choisie en se référant à la technique préconisée,
  - Vérifier, par observation de la victime, l'atteinte et la persistance du résultat attendu et l'apparition de nouveaux signes indiquant que la vie de la victime est menacée, jusqu'à sa prise en charge par les secours spécialisés.

#### Situations inhérentes aux risques

#### spécifiques à la profession, à l'entreprise.

- On appelle risque spécifique, tout risque qui nécessite, de la part du SST, une conduite à tenir complémentaire ou différente de celle enseignée dans sa formation de base.
- Risques spécifiques : par exemple désamiantage, hyperbarie, acide fluorhydrique, acide cyanhydrique... (Programme INRS).

### ORGANISATION DU CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

- Un contrôle continu des connaissances est fait par le formateur tout au long de la formation.
- Les critères d'évaluation sont ceux définis par l'INRS. Si cette évaluation est favorable, le formateur attribuera au candidat sa carte de Sauveteur Secouriste du Travail.
- Seuls les candidats qui ont suivi l'intégralité de la session pourront recevoir leur carte de Sauveteur Secouriste du Travail.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'exposés théoriques et de mises en situation.
- Conformément aux exigences fixées par la CARSAT, le groupe sera constitué de 10 personnes au maximum.

**2 JOURS SOIT 12 HEURES**

**16 et 23 mars 2018**

**7 et 14 juin 2018**

**5 et 12 octobre 2018**

**Prix net : 250 € /personne**



## MAINTENIR ET ACTUALISER SES COMPÉTENCES DE SST

Habilitation n° 1202019/2017/SST-01/0/09

### OBJECTIF

→ Remise à niveau obligatoire des connaissances afin de maintenir les compétences du SST.

### PUBLIC

→ Tout public ayant obtenu le Certificat de Sauveteur Secouriste du Travail.  
→ Conformément aux exigences fixées par la CARSAT, le groupe sera constitué de 4 personnes au minimum et 10 personnes au maximum.

### PROGRAMME

→ La formation continue a pour but de maintenir les compétences du SST, définies dans le référentiel de formation, à un niveau au moins équivalent voir supérieur à celui de sa formation initiale.

#### La formation portera sur :

→ Évaluation à partir d'accident du travail

simulé permettant de repérer les écarts par rapport au comportement attendu du SST.

- Révision des gestes d'urgence.
- Actualisation de la formation :
  - Aux risques de l'entreprise ou de l'établissement,
  - Aux modifications du programme. (Programme INRS).

### ÉVALUATION DES SST

- Les critères d'évaluation utilisés pour cette validation sont les mêmes que ceux utilisés pour la formation initiale. C'est la même grille d'évaluation nationale (document INRS) qui est utilisée.
- Seuls les candidats qui ont suivi l'intégralité de la session pourront valablement être reconnus au titre de Sauveteur Secouriste du Travail.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

→ La formation s'appuiera sur l'alternance d'exposés théoriques et de mises en situation.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**2 février 2018**

**20 avril 2018**

**18 mai 2018**

**14 septembre 2018**

**16 novembre 2018**

**14 décembre 2018**

**Prix net : 120 €/personne**

## MAÎTRISER LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES (DUER)

### NOUVEAU

### OBJECTIFS

- Savoir enrichir, mettre à jour et exploiter le document unique d'évaluation des risques.
- Maîtriser la matrice de criticité.
- Exploiter le DUER pour :
  - Rédiger chaque année son plan d'action et enrichir le programme annuel de prévention
  - Le présenter aux équipes (un outil d'animation sécurité)
  - Intégrer son contenu au cursus d'accueil du nouveau collaborateur
  - Concevoir le QCM de validation des acquis

### PUBLIC

- Managers en charge de l'exploitation du DUER.
- Responsables de site.
- QSE en charge du site.
- Membres du CHSCT.

### PROGRAMME

#### INTRODUCTION.

→ Les principes généraux de prévention : ils s'imposent et doivent inspirer la recherche des solutions.

#### LE DUER, DE L'OBLIGATION AU MANAGEMENT SÉCURITÉ & SANTÉ AU TRAVAIL

- Contexte réglementaire : contenu de l'Obligation.
  - L'inventaire des risques par Unité de travail
  - L'évaluation des risques
  - La transcription de l'évaluation dans un document unique

- La mise à jour de l'évaluation
- L'exploitation de l'évaluation
- Bilan annuel de l'Hygiène et de la Sécurité
- Programme annuel de Prévention
- Accessibilité à l'évaluation
- Échéance et sanctions
- La démarche :
  - Introduction à la maîtrise des risques : notions de Danger et de Risque
  - Les étapes de la démarche :
    - L'identification des situations de travail exposantes : l'observation des postes de travail (travail réel)
    - Identification des phénomènes déclencheurs : le processus d'apparition du dommage
    - Les grandes familles de dangers
    - L'évaluation du risque :
      - Critères de cotation
      - Probabilité d'occurrence du dommage
      - Gravité du dommage encouru
      - Abaques de représentation
      - Courbe de tolérabilité
    - La recherche de mesures d'amélioration :
      - La suppression /réduction des risques
      - Prévention intrinsèque
      - Protection collective
      - Protection individuelle
      - Instructions pour la conduite des opérations
    - Les critères d'efficacité des mesures
    - La mise en œuvre des mesures :
      - Enregistrement et contrôle

- Analyse des écarts
- L'outil
  - Architecture du document
  - Processus et procédures en place
- Les opportunités de mise à jour
  - Annuellement
  - À l'issue de la journée Sécurité du Groupe
  - Après accident/incident
  - Suite à réaménagement des postes de travail
  - Suite aux visites de prévention
  - Suite aux travaux du CHSCT
  - Suite à audit ...
- DUER et Management Santé & Sécurité au Travail :
  - L'implication des Manageurs de terrain
  - La collaboration des partenaires sociaux
  - Le contenu du DUER enrichit la checklist de la visite de prévention
  - Le contenu du DUER intégré au processus d'accueil du nouveau collaborateur
  - Le QCM de validation des acquis

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Didactique pour la partie théorique.
- Active et participative pour la mise en œuvre des outils et méthode d'analyse associée.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**Dates et tarif : Nous consulter**

→ Possibilité de formation en intra



## FORMATION ACTEUR PRAP IBC

Habilitation n° 1202017/2017/PRRP-IBC-01/0/09

### PUBLIC

→ Tout public.

### PRÉREQUIS

- Il est fondamental que l'entreprise ou l'établissement soit engagée dans une démarche globale de prévention des risques professionnels.
- Former les salariés à la prévention des risques liés à l'activité physique, en leur faisant acquérir des connaissances leur permettant de participer efficacement et activement à l'amélioration de leurs conditions de travail.
- Mobiliser les différents acteurs dans l'entreprise pour la réussite du projet.

### PROGRAMME

#### Caractériser l'activité physique dans sa situation de travail.

- Appréhender la notion de situation de travail.
- Caractériser la place de l'activité physique (gestes, postures, effort, déplacements avec ou sans charge) dans sa situation de travail, combinée aux activités perceptives et mentales.

#### Situer l'importance des atteintes à la santé (AT/MP) liées à l'activité physique professionnelle et les enjeux humains et économiques pour le personnel et l'entreprise ou l'établissement.

- Appréhender les notions de danger, situation dangereuse, dommage, risque, accident du travail (AT) et maladie professionnelle (MP).
- Identifier la nature et l'importance des AT et des MP liés à l'activité physique dans son entreprise ou établissement, dans la branche professionnelle et/ou au plan national.
- Identifier les préjudices humains et économiques pour l'entreprise ou l'établissement et son personnel.

#### Caractériser les dommages potentiels liés à l'activité physique en utilisant les connaissances relatives au fonctionnement du corps humain.

- Énoncer et situer les principaux éléments de l'anatomie et de la physiologie de l'appareil locomoteur.
- Identifier les différentes atteintes de l'appareil locomoteur et leurs conséquences sur la santé.
- Identifier les différents facteurs de risques : biomécaniques, psychosociaux et ceux liés à l'environnement physique (vibrations, froid, bruit, éclairage).
- Énoncer les principaux éléments du mécanisme de la vision et identifier ses atteintes (fatigue visuelle).

#### Détecter les risques d'atteintes à sa santé et les mettre en lien avec les éléments déterminant son activité physique.

- Décrire les sollicitations de l'appareil locomoteur dans son activité.
- Identifier les déterminants de son activité physique.
- Faire le lien entre les atteintes à sa santé et les déterminants de son activité physique.

#### Proposer des améliorations de sa situation de travail à partir des déterminants identifiés, de participer à leur mise en œuvre et à leur évaluation.

- Proposer des améliorations en s'appuyant sur les principes généraux de prévention.
- Proposer des améliorations techniques ou organisationnelles en s'appuyant sur les principes de base d'aménagement des postes de travail.
- Appréhender la portée et les limites des principes de base de sécurité physique et d'économie d'effort dans la manutention manuelle de charges internes.

### ORGANISATION DU CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

- Des épreuves certificatives sont proposées de façon à permettre une évaluation distincte de chaque compétence. Elles sont regroupées en situations d'évaluation qui correspondent au plus proche à des situations réelles de travail. Les compétences seront évaluées en continu durant la formation par le formateur.
- Seuls les candidats qui ont suivi l'intégralité de la formation et qui sont reconnus aptes à mettre en œuvre l'ensemble des compétences attendues pourront prétendre à l'obtention du certificat PRAP, délivré par l'INRS.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'exposés théoriques et de mises en situation.
- Conformément aux prescriptions de la CARSAT, le groupe sera constitué de 6 à 12 personnes au maximum

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**19 et 26 avril 2018**

**3 et 10 octobre 2018**

**Prix net : 350 € /personne**

## FORMATION INCENDIE : CHARGÉ D'ÉVACUATION

### OBJECTIF

- Connaissance du signal d'alarme, des cheminements et de la conduite à tenir pour mener à bien une évacuation.

### PUBLIC

- Chargés d'évacuation, guides et serre-files d'évacuation.
- Tout personnel de l'établissement et les équipiers de sécurité incendie.

### PROGRAMME

- Contexte de l'évacuation.
- Détermination des chargés, serre-files, guides par zone, étage, atelier, etc.

- Missions respectives et spécifiques de chacun.
- Comment prévenir les risques ?
- Technique d'évacuation générale.
- Alarme, alerte mise hors de danger du personnel.
- Reconnaissance des itinéraires d'évacuation et des points de rassemblement.
- Balisage par rapport à l'évacuation.
- Signalisation - balisage.
- Point de rassemblement.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et mise en situation.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**2 février 2018**

**15 mai 2018**

**13 septembre 2018**

**Prix net : 250 € /personne**

## TECHNIQUES GESTUELLES AU POSTE DE TRAVAIL : PRÉVENTION DES TMS

Pour répondre à vos attentes et celles de vos salariés, nous mettons en œuvre avec une équipe de kinésithérapeutes spécialisés dans l'intervention en entreprise une action « Prévention des TMS » dont les objectifs premiers sont de corriger les attitudes, les gestuelles aux postes de travail et de prévenir deux fléaux très actuels dans le monde du travail : le mal de dos et les troubles musculo-squelettiques (TMS).

Forte d'une large expérience dans différents métiers, cette équipe intervient dans des actions sur mesure auprès des salariés, des services méthodes et de leur hiérarchie, afin d'étudier les postes de travail eux-mêmes et de faire des recommandations pour prévenir mal de dos et TMS.

Formation organisée sur mesure, de préférence sur le site de l'entreprise, afin d'effectuer les observations sur les postes de travail.

### OBJECTIF

→ Maîtriser la bonne gestuelle en fonction des risques, des tâches à effectuer, des machines et des automates à utiliser.

### PUBLIC

→ Tout public.

### PROGRAMME

#### Prévention des troubles musculo-squelettiques en entreprise.

- Rappel anatomique (colonne vertébrale, membre supérieur, membre inférieur).
- Rappel physiologique et biomécanique.
- Les bons gestes de la vie courante et les principes de manutention.
- Pathologies.
- Les interdits.
- Le sport et le dos.
- Pratique en salle.
- Prise de conscience, proprioception, placement dans l'espace, mobilité des hanches...
- Principes et techniques de manutention des charges.
- Mise en pratique sur le poste de travail. Observations, ergonomie au poste de travail, propositions de correctifs, incidences et applications.
- Conclusions.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

→ Cours dispensés par un kinésithérapeute avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

1<sup>er</sup> février 2018

21 juin 2018

20 septembre 2018

**Prix net : 460 €/personne**

**Dates : nous consulter**

Qualité  
Sécurité  
Environnement



**CCI MAP<sup>®</sup>**

MÉTHODE D'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE

Votre CCI a mis en place un **outil innovant** au service des PME issues de l'industrie, du BTP, des services aux entreprises, mais aussi des commerces ou des professionnels du tourisme.

## Adoptez la méthode CCI MAP<sup>®</sup>

Chefs d'entreprise, découvrez la nouvelle offre de diagnostic stratégique de votre entreprise proposée par votre CCI.



**Démarche, organisation et outils  
au service de la performance de votre entreprise**

**03 83 85 54 89 – [www.nancy.cci.fr](http://www.nancy.cci.fr)**



**CCI GRAND NANCY  
MÉTROPOLE  
Meurthe-et-Moselle**



# RESSOURCES HUMAINES

<b>LES FONDAMENTAUX DES RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>104</b>
Les missions du collaborateur RH	104
Comprendre et réaliser un bulletin de salaire	104
Gérer et optimiser la formation de vos salariés	105
Gérer les différents contrats de travail	105
<b>DROIT DU TRAVAIL ET RELATIONS SOCIALES</b>	<b>106</b>
Gérer les instances représentatives du personnel	106
Formation juridique et économique des membres du Comité d'Entreprise	106
Animer et gérer une DUP	107
Actualiser ses connaissances en législation sociale	107
<b>PAIE ET ADMINISTRATION DU PERSONNEL</b>	<b>108</b>
Gérer la paie   	108
La paie sur informatique   Niveau 1	108
La paie sur informatique   Niveau 2	109
<b>TRANSFÉRER LES COMPÉTENCES EN INTERNE</b>	<b>109</b>
Exercer la mission de formateur en entreprise   	109
Exercer le rôle de tuteur en entreprise   	110
<b>SPÉCIFIQUES RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>110</b>
Gérer la pénibilité au travail	110
Les risques psychosociaux	111
Gérer l'égalité homme / femme	111
Gérer les tableaux de bord RH	112
Améliorer votre processus de recrutement	112



# LES FONDAMENTAUX DES RESSOURCES HUMAINES

## LES MISSIONS DU COLLABORATEUR RH

### OBJECTIFS

- Acquérir une vision globale de la gestion des Ressources Humaines.
- Identifier les principaux processus de la gestion des Ressources Humaines.

### PUBLIC

- Collaborateurs et assistantes RH ou toute personne s'intéressant à cette fonction.

### PROGRAMME

#### Enjeux de la fonction Ressources Humaines.

- Inscrire la démarche dans la stratégie de l'entreprise.
- Les nouvelles problématiques des Ressources Humaines.

#### Les fondamentaux du droit du travail.

- Le cadre juridique et administratif.
- Les aspects individuels et aspects collectifs du droit du travail.
- Les relations avec les instances représentatives.

#### Le recrutement.

- Le processus de recrutement : définition du poste, recherche et sélection des candidats, choix et intégration.
- Les différents acteurs au sein du processus.
- Gérer la mobilité interne.

#### Gestion des compétences.

- Identifier les différents outils et méthodes : référentiels de compétences, emploi-type, familles d'emplois, aires de mobilité, passerelle métiers.
- Mettre en œuvre les entretiens professionnels.

#### La formation.

- L'élaboration et mise en place du plan de formation.
- Les différents dispositifs : professionnalisation, VAE, CPF, CIF...
- Le financement.

#### Gestion de la rémunération.

- Système de rémunération et politique salariale.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques, travail sur la base d'exercices pratiques, de réflexions individuelles et de groupe.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

**6, 13 et 20 février 2018**

**18, 19 et 26 mai 2018**

**15, 16 et 22 novembre 2018**

**Prix net : 840 € /personne**

## COMPRENDRE ET RÉALISER UN BULLETIN DE SALAIRE

### OBJECTIFS

- Revoir toutes les composantes d'un bulletin de paie.
- Intégrer les nouveaux modes de déclarations sociales et de téléversement.
- Se mettre à jour sur la législation du travail et sociale correspondante.

### PUBLIC

- Personnel qui doit s'initier à la paie et/ou n'ayant aucune connaissance mais dont l'objectif est de l'établir manuellement ou sur informatique.

### PROGRAMME

#### Le décompte et la rémunération du temps de travail.

- Le temps de travail : effectif, astreintes, forfaits, temps plein, temps partiel.
- Les temps de repos, pause, habillage.
- Les heures supplémentaires, complémentaires, de récupération.
- Les jours fériés.

#### Autres éléments de la rémunération.

- Les avantages en nature : valorisation, conséquences sur le bulletin de salaire.

- Les frais professionnels : prise en charge, limites, grand déplacement.
- La prise en charge des titres de transport.
- Les primes individuelles et collectives.

#### Absences et congés payés.

- Les différents modes de retenues.
- Les congés payés.
- La maladie.
- La formation.
- Les congés non rémunérés.
- L'activité partielle.

#### Les cotisations et contributions sociales.

- Les bases de calcul : assiette, plafonds, tranches.
- Les cotisations recouvrées par l'URSSAF.
- Les cotisations retraites et prévoyance.
- Les exonérations et allègements de charges : réduction « Fillon », loi « Tapa ».
- Autres taxes et contributions patronales.
- Les déclarations et le paiement des cotisations.

#### L'administration de la vie du salarié.

- La protection des salaires.
- Les indemnités de fin de contrat.
- Le solde de tout compte.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Se munir d'une calculatrice.
- Exercices pratiques alternant avec apports théoriques.
- Un support sera remis à chaque participant.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

**12, 13 et 20 mars 2018**

**12, 13 et 22 juin 2018**

**12, 13 et 20 novembre 2018**

**Prix net : 840 € /personne**

## GÉRER ET OPTIMISER LA FORMATION DE VOS SALARIÉS

### OBJECTIFS

- Connaître, comprendre et pouvoir utiliser les différentes méthodes d'élaboration d'un plan de formation articulé sur le projet d'entreprise et centré sur les compétences prévisionnelles des salariés.
- Connaître les différents dispositifs pour optimiser le budget formation.

### PUBLIC

- Responsables RH, responsables Formation, cadres et responsables de services chargés d'élaborer, d'optimiser et de mettre en œuvre le plan de formation de l'entreprise.

### PROGRAMME

#### Le plan de formation et la stratégie de l'entreprise.

- Les nouveaux enjeux de la formation professionnelle continue.
- Les modalités de financement.
- Les outils de la formation professionnelle continue.
- Le Compte Personnel de Formation (CPF).

#### La préparation du plan de formation.

- Une démarche participative.
- Le chiffrage du budget nécessaire et sa négociation.
- Les relations avec l'OPCA et les autres financeurs.

#### Le plan et la consultation des représentants du personnel.

- La mise en forme du plan, sa validation par la direction.
- La consultation du comité d'entreprise et de la commission Formation.

#### L'achat de la formation.

- La définition des cahiers des charges des actions de formation.
- Le montage des actions de formation et l'optimisation de la réponse formation.

#### La mise en œuvre du plan.

- Le lancement et le suivi des actions de formation.
- La notion de retour sur investissement.
- Élaborer et mettre en œuvre un dispositif d'évaluation.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et méthodologiques.
- Études de cas.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

20 et 21 février 2018

14 et 15 juin 2018

16 et 17 octobre 2018

**Prix net : 630 €/personne**

## GÉRER LES DIFFÉRENTS CONTRATS DE TRAVAIL

### OBJECTIFS

- Respecter le cadre juridique du contrat de travail.
- Maîtriser les effets de l'exécution et de la suspension du contrat de travail.

### PUBLIC

- Toute personne susceptible d'exercer des fonctions relevant de la gestion administrative du personnel.

### PROGRAMME

#### Différents types de contrats et leur modalité.

- Les différents types de contrats de travail.
- Le contrat d'apprentissage.
- Le contrat de professionnalisation.
- Les contrats aidés.
- Le contrat de travail à durée indéterminée.
- Le contrat de travail à durée indéterminée pour objet défini.
- Le contrat de travail à durée déterminée.
- Les clauses spécifiques du contrat de travail à temps partiel.
- Les contrats de travail des commerciaux.
- Les clauses du contrat de travail.
- Les obligations nées du contrat de travail.

- Les modifications du contrat de travail.
- Les modifications des conditions de travail.

#### La rupture du contrat de travail.

- Réagir face à une démission, un abandon de poste, une prise d'acte de la rupture.
- Comment justifier le motif réel et sérieux du licenciement ?
- Déroulement de la procédure de licenciement.
- Rupture conventionnelle et transaction : conditions de validité, avantages fiscaux et sociaux pour l'entreprise et le salarié.
- Départ et mise à la retraite : ce qu'il faut savoir.
- Portabilité des droits en santé et prévoyance, CPF : quelles conséquences ?
- Régime social des indemnités de rupture.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques.
- Travaux d'analyse et de réflexion.
- Exercices d'application.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

15 et 16 mars 2018

19 et 20 juin 2018

8 et 9 octobre 2018

**Prix net : 630 €/personne**



# DROIT DU TRAVAIL ET RELATIONS SOCIALES

## GÉRER LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

### OBJECTIF

- Identifier les différentes instances représentatives du personnel et connaître les modalités de fonctionnement ainsi que vos droits et devoirs pour mieux gérer les relations sociales.

### PUBLIC

- DRH, chefs du personnel, responsables d'unité d'exploitation.

### PRÉREQUIS

- Avoir des connaissances du droit du travail et une pratique de la gestion administrative du personnel.

### PROGRAMME

#### Clarifier le schéma de fonctionnement des relations sociales.

- Représentants désignés, représentants élus : les différences.
- Notions et conséquences de la représentativité syndicale.

#### Valider la composition des différentes instances.

- Les points clés des élections et des désignations.
- La composition des différentes instances
- Les impacts de la loi sur le dialogue social : conditions de mise en place d'une délégation unique du personnel intégrant DP, CE et CHSCT.

#### Maîtriser le rôle et les attributions des différentes instances.

- Les Délégués du Personnel : quelles questions peuvent-ils poser ?
- Leurs domaines d'intervention
- Le CE : Quand y a-t-il délit d'entrave ? Quand doit-il être consulté ? Le regroupement des consultations prévu par la loi sur le dialogue social.
- Le fonctionnement d'une Délégation Unique du Personnel.
- Le CHSCT : informations, consultations obligatoires...
- Les Délégués Syndicaux : leurs prérogatives.
- Identifier les thèmes et les acteurs en matière de négociation annuelle obligatoire.
- Le délit d'entrave. Les sanctions encourues.

#### Veiller au bon déroulement des réunions.

- La fixation de l'ordre du jour et les convocations.
- La tenue de réunion en visioconférence.
- Les comptes rendus et les procès-verbaux.
- Les suites à donner aux réunions.

#### Identifier les droits et devoirs des représentants du personnel.

- Les heures de délégation : liberté de déplacement et de contact.
- Les nouvelles règles relatives à la gestion de carrière des représentants du personnel.
- Les locaux, équipements et budgets.
- Les obligations de confidentialité, de secret...

#### Respecter la procédure spéciale de licenciement des salariés protégés.

- Les salariés protégés.
- Durée de la protection.
- Les cas dans lesquels engager la procédure.
- La procédure à suivre.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques.
- Études de cas.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**13 et 14 mars 2018**

**14 et 15 mai 2018**

**20 et 21 novembre 2018**

**Prix net : 630 € /personne**

## FORMATION JURIDIQUE ET ÉCONOMIQUE DES MEMBRES DU CE

### OBJECTIF

- Être à même d'assurer l'exercice des missions du Comité d'Entreprise.

### PUBLIC

- Membres élus du Comité d'Établissement ou Délégation Unique.

### PROGRAMME

- Les partenaires de l'entreprise.
- Les différentes formes d'entreprise.
- La comptabilité de l'entreprise.
- Les moments critiques de l'entreprise.
- La mise en place du comité d'entreprise.

- Le fonctionnement du comité d'entreprise.
- Les moyens du comité d'entreprise.
- L'exercice des fonctions.
- La protection.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et exercices pratiques.

**DURÉE : NOUS CONSULTER**

### Dates

- Nous consulter

**Prix : nous consulter**



## ANIMER ET GÉRER UNE DUP

### OBJECTIFS

- Identifier les spécificités de la triple mission des membres de la délégation unique du personnel élargie.
- Comprendre l'articulation entre les rôles et missions des DP, CE et du CHSCT.
- Cerner les moyens de fonctionnement des différentes instances.
- Connaître la réglementation et les bonnes pratiques.

### PUBLIC

- Dirigeants, DRH, chefs du personnel, membres de la DUP.

### PROGRAMME

#### Identifier les différents rôles de la DUP élargie.

- Mise en place de la DUP élargie.
- Partage des rôles entre les 3 instances.
- Éviter la confusion entre les mandats.

#### Le mandat de Délégué du personnel.

- Le rôle et les attributions de DP.
- Les pouvoirs des DP : information, consultation, négociation.
- Le droit d'alerte ?
- Quel rôle auprès de l'inspection du travail ?
- Les différentes réunions mensuelles, exceptionnelles et restreintes.
- La portée des réponses de la direction.

#### Le mandat du Comité d'Entreprise.

- La personnalité juridique et la responsabilité du CE.
- Les attributions économiques, sociales et culturelles.
- Information et consultation du CE : quelle procédure respecter ? Quelle portée pour l'avis du CE ?
- Quelles relations avec l'URSSAF ?
- Cas pratique : les cas de consultation des membres du CE.

#### Les moyens spécifiques à disposition du CE.

- Gérer et optimiser les budgets du CE.
- Consultation et rémunération de certains experts.

#### Représentant au CHSCT.

- Prévenir et surveiller les risques sur la santé physique et mentale des salariés.
- Les principes généraux de la prévention.
- Suivre les opérations et les travaux réalisés par des entreprises extérieures.
- Consultation du CHSCT : portées des avis et préconisations.

- Fonctionnement des réunions (convocations, votes...).

#### Maîtriser les moyens de fonctionnement du CHSCT.

- Droit à l'information et accès au document unique d'évaluation des risques.

- Exploiter les ressources documentaires du CHSCT.
- Assistance d'experts ou de personnes qualifiées.
- Autres acteurs de la sécurité : ingénieur sécurité, médecin du travail, inspection du travail, CARSAT...

#### Pouvoirs du CHSCT en cas de danger grave et imminent.

- Droit d'alerte et de retrait des salariés.
- Déclencher et suivre la procédure d'enquête.
- Responsabilité de l'employeur.

#### Les moyens communs à disposition de la DUP.

- Les heures de délégation : rémunération et contrôle de l'employeur, liberté de déplacement, local, matériel attribué, affichage et communication.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques, études de cas.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**21 et 22 mars 2018**

**13 et 14 juin 2018**

**9 et 10 octobre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## ACTUALISER SES CONNAISSANCES EN LÉGISLATION SOCIALE

### OBJECTIFS

- Maîtriser les points clés du droit social et du droit du travail et leurs textes les plus récents.
- Connaître les tendances en matière de jurisprudence.

### PUBLIC

- Dirigeants, Responsables d'entreprise, Directeurs et Responsable des Ressources Humaines, Responsables de service.

### PRÉREQUIS

- Être en charge de la direction, de tout ou partie de la gestion administrative du personnel et/ou des ressources humaines.

### PROGRAMME

#### Les ressources du droit et législation française.

- Les différents textes et leurs évolutions.
- Les spécificités du droit social et jurisprudence.
- La convention collective.
- Le règlement intérieur.

#### Le droit du travail.

- Les contrats de travail (CDI, CDD, Intérim...).
- Le recrutement, les promesses d'embauche.
- La durée du travail.
- La suspension du contrat de travail (effets).
- Le droit disciplinaire.
- Les recours du salarié.
- La rupture du contrat de travail.
- Faire face aux situations quotidiennes en respectant le droit du travail.

#### Les instances représentatives du personnel.

- Les représentants du personnel : mode d'emploi.
- La composition des différentes instances.
- Les missions des instances élues.
- Le rôle du syndicat dans l'entreprise.
- Identifier les droits et devoirs des élus.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques, d'études de cas et d'échanges entre les participants qui

pourront s'appuyer sur des exemples concrets.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**13 et 14 mars 2018**

**6 et 7 juin 2018**

**15 et 16 novembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**



# PAIE ET ADMINISTRATION DU PERSONNEL

## GÉRER LA PAIE

### OBJECTIF

- Connaître les éléments relatifs à la préparation, l'établissement et l'enregistrement comptable de la paie du personnel.

### PUBLIC

- Personnel du service paie, du service comptable, assistant(e) du personnel ou collaborateur du dirigeant.

### PROGRAMME

#### 1<sup>re</sup> partie : Traiter et enregistrer la paie.

- Vérifier régulièrement l'évolution de la réglementation sociale.
- Suivre et contrôler les éléments variables du salaire avec les outils mis à disposition.
- Évaluer les éléments du salaire brut et net à payer.
- Traiter les congés payés, les absences à intégrer dans la paie.
- Comptabiliser les éléments de rémunérations.
- Enregistrer les fiches de paie dans le livre des salaires, dans le respect des procédures internes.
- Effectuer un contrôle systématique des éléments de la paie, corriger les écarts ou anomalies et les transmettre à la personne appropriée.

- Classer l'ensemble des documents relatifs à la paie.

#### 2<sup>e</sup> partie : Traiter et enregistrer les déclarations sociales et fiscales relatives aux salaires.

- Calculer les bases de calcul des cotisations sociales salariales et patronales, obligatoires et non obligatoires, selon les dispositions légales en vigueur.
- Établir les déclarations annuelles sociales et fiscales relatives à la paie selon les normes et dans les délais.
- Classer régulièrement les déclarations sociales et fiscales sur salaires.
- Enregistrer les déclarations sociales et fiscales sur salaires dans les comptes.

#### 3<sup>e</sup> partie : Traiter le paiement des salaires.

- Préparer et enregistrer les avis de paiement des salaires.
- Traiter les versements dus aux salariés dans les délais spécifiés par l'organisation.
- Répondre aux questions des salariés concernant la paie.
- Classer toutes les informations relatives à la paie.
- Traiter toutes les demandes des salariés relatives à la paie de façon confidentielle.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Groupe de 8 personnes maximum.
- Mise à disposition d'un ordinateur par personne.
- Exercices sur des cas pratiques.
- Une documentation pédagogique sera remise à chaque participant.



**Certificat de Compétences  
en Entreprise**  
CCI FRANCE

**6 JOURS SOIT 42 HEURES**

**5, 6, 12, 13, 19 et 20 mars 2018**

**1<sup>er</sup>, 2, 8, 9, 15 et 16 octobre 2018**

**Prix net : 1 680 € /personne**

**2 180 € avec certification**

**Code CPF : 163104**

## LA PAIE SUR INFORMATIQUE | NIVEAU 1

Logiciel Ciel ou Sage

### OBJECTIFS

- Savoir paramétrer les données sociales permettant l'établissement des bulletins de salaires.
- Savoir créer, modifier et supprimer des modèles.
- Savoir créer des bulletins de paie et utiliser la paie inversée.

### PUBLIC

- Toute personne travaillant sur les logiciels de paie Ciel ou Sage.

### PRÉREQUIS

- Savoir élaborer un bulletin de paie de façon manuelle (indispensable).

### PROGRAMME

- Paramétrage d'une société.
- Utilisation des assistants de paie pour la création des fiches salariés.
- Création, modification ou suppression des rubriques, cotisations, constantes...
- Création, modification ou suppression de bulletins de salaires.
- Impression de bulletins et d'états (livre de paie, état des cotisations, bilan social).
- Utilisation de la paie inversée.
- Clôture mensuelle.
- Clôture annuelle.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Groupe de 8 personnes maximum.
- Mise à disposition d'un ordinateur par personne.
- Vidéoprojecteur.
- Une documentation sera remise à chaque participant.

**3 JOURS SOIT 21 HEURES**

**13, 14 et 21 mars 2018**

**12, 13 et 20 juin 2018**

**13, 14 et 21 novembre 2018**

**Prix net : 840 € /personne**

## LA PAIE SUR INFORMATIQUE | NIVEAU 2

Logiciel Ciel ou Sage

**OBJECTIF**

- Perfectionner ses connaissances sur les fonctions approfondies du logiciel.

**PUBLIC**

- Toute personne travaillant sur les logiciels de paie Ciel ou Sage.

**PRÉREQUIS**

- Connaissance des fonctions principales telles que mise à jour des rubriques, cotisations, variables et création de bulletins.

**PROGRAMME**

- Révision globale des différents paramètres.
- Utilisation de documents tels que solde de tout compte, certificat de travail et/ou création sous Word d'un document personnalisé.
- Personnalisation des états des caisses à payer.
- Traitement des congés – planning.
- Transfert des écritures de paie en comptabilité.
- Clôtures – réouvertures.
- Utilisation de graphiques.
- Personnalisation de la barre de navigation.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Groupe de 8 personnes maximum.
- Mise à disposition d'un ordinateur par personne.
- Vidéo projecteur.
- Une documentation sera remise à chaque participant.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

10 et 11 avril 2018

5 et 6 juillet 2018

6 et 7 décembre 2018

**Prix net : 630 €/personne**TRANSFÉRER LES  
COMPÉTENCES EN INTERNE

## EXERCER LA MISSION DE FORMATEUR EN ENTREPRISE

**OBJECTIFS**

- Connaître les mécanismes d'apprentissage des adultes.
- Déterminer les objectifs d'une session et savoir y adapter la pédagogie.
- Établir et maintenir une relation de coopération et de participation avec le groupe.

**PUBLIC**

- Tout collaborateur amené à exercer la fonction de formateur, de façon occasionnelle ou régulière, en interne ou auprès des clients de l'entreprise.

**PROGRAMME****La responsabilité de formateur.**

- La place de la formation dans l'entreprise, son enjeu, son impact, son intérêt.

**Les compétences nécessaires pour devenir un bon animateur.**

- La notion de motivation en formation.
- Les devoirs et responsabilités du formateur.

**La préparation de la formation.**

- L'organisation de la formation.
- L'identification des prérequis (entreprise et participants).
- La progression pédagogique.
- La définition de l'objectif pédagogique et les différentes méthodes pédagogiques (savoir, savoir-faire, savoir être).
- L'élaboration du contenu de la formation.
- La structuration d'un thème de formation.

**La gestion de l'intervention.**

- Les séquences de démarrage de la formation.
- La gestion de son temps de formation.
- La chronologie à suivre pour les différents thèmes travaillés.
- Quelles méthodes de travail choisir pour impliquer, quel cadre de communication mettre en place ?
- L'évaluation de la session de formation.

**L'animation de la formation.**

- Rôle et comportement du formateur.
- Communication verbale et non-verbale (l'articulation, le débit, la gestuelle et les déplacements...).
- Les notions de directivité sur les règles et non directivité sur l'expression : comment trouver le bon équilibre dans sa pratique ?
- Les typologies d'animateurs.
- La gestion du groupe.
- Le groupe : règles d'existence d'un groupe, particularités d'une vie de groupe, gestion des interventions, gestion des participants difficiles.
- Les différents profils de participants.
- Les supports de l'animation.
- Les illustrations pédagogiques pour mieux faire passer les messages.
- Les supports pédagogiques : quels outils choisir, quand, comment les exploiter ?

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Présentation d'outils et techniques.
- Mises en situation et jeux de rôles.

- Exercices collectifs et individuels.
- Échanges basés sur le vécu des participants.

**Certificat de Compétences en Entreprise**

CCI FRANCE

**4 JOURS SOIT 28 HEURES**

5, 6, 15 et 16 février 2018

14, 15, 24 et 25 mai 2018

12, 13, 22 et 23 novembre 2018

**Prix net : 1120 €/personne****1620 € avec certification****Code CPF : 163657**



## EXERCER LE RÔLE DE TUTEUR EN ENTREPRISE

### OBJECTIFS

Cette formation permet au tuteur de se doter de connaissances, méthodes et outils pour :

- Identifier le contexte tuteur et ajuster l'accompagnement du tuteur à ses spécificités.
- Planifier des missions et un parcours individuel d'activités favorisant le transfert de compétences.
- Accompagner l'apprenant et encourager sa montée en compétences.
- Évaluer la progression et formaliser les acquis du tuteur.
- Assurer le lien avec les différents acteurs de son parcours.
- Pérenniser ses pratiques et identifier le processus de certification de ses compétences tutorales.

### PUBLIC

- Toute personne amenée à intégrer, former et accompagner un nouveau collaborateur dans l'entreprise.

### PROGRAMME

**Distinguer les différents contextes du tutorat en entreprise et leurs spécificités.**

- Quel tutorat pour quelle finalité dans l'entreprise ?
- Le cadre et les modalités de ces contextes (alternance, intégration, etc.).

**Identifier les missions et la posture du tuteur.**

- Le positionnement du tuteur.
- Le champ d'action, les compétences et les missions opérationnelles du tuteur.

**Réussir l'accueil et l'intégration.**

- Objectifs de l'accueil et de l'intégration.
- Les pratiques facilitant l'intégration.

**Découvrir les liens intergénérationnels au travail.**

- Qui sont les « baby-boomers », les « X », les « Y », les « Z » ?

**Organiser la transmission des compétences.**

- Découvrir les clés de la transmission.
- Définir les missions, les activités et organiser le parcours du tuteur.
- Accompagner l'apprenant au quotidien.

**Encourager la progression et évaluer les acquis du tuteur.**

- Les modalités, méthodes et outils de l'évaluation formative.
- Les règles de communication et les techniques d'entretien.
- La gestion et la prévention des conflits.

**La « certification des compétences tuteur en entreprise ».**

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Réflexion en groupes et sous-groupes.
- Exercices d'autoévaluation.
- Analyse de situations d'apprentissage en entreprise.
- Expériences de communication.



**Certificat de Compétences en Entreprise**  
CCI FRANCE

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

22 et 23 janvier 2018

17 et 18 mai 2018

2 et 3 octobre 2018

**Prix net : 630 € /personne**

**1130 € avec certification**

**Code CPF : 163656**

## SPÉCIFIQUES RESSOURCES HUMAINES

## GÉRER LA PÉNIBILITÉ AU TRAVAIL

### OBJECTIFS

- Prévenir la pénibilité au travail selon les nouveaux critères.
- Savoir établir une déclaration et mettre en place le compte personnel de prévention de la pénibilité.

### PUBLIC

- Dirigeants, collaborateur RH, collaborateurs assumant des fonctions hiérarchiques et/ou membre du CHSCT.

### PROGRAMME

**Le nouveau cadre réglementaire et les obligations en matière de pénibilité.**

- État des lieux des derniers aménagements relatifs au compte personnel de prévention de la pénibilité.
- Mise en œuvre des 6 derniers facteurs de pénibilité.
- Modification des seuils d'exposition.
- Nouvelles modalités de déclaration des facteurs d'exposition.

**Pénibilité au travail : vos nouvelles obligations.**

- Connaître les 10 facteurs de risques qui caractérisent la pénibilité.

- Le compte personnel de prévention de la pénibilité et son financement, la fiche de prévention des expositions et le Document Unique.
- L'obligation de négocier en faveur de la prévention de la pénibilité.
- Les pénalités en cas de non-respect de ces obligations.
- Rôle du CHSCT en matière de pénibilité.
- Droits et devoirs des salariés en matière de pénibilité.

**Définir le cadre de votre démarche d'évaluation et de prévention de la pénibilité.**

- Fixer des objectifs à votre démarche Identifier les métiers concernés par la pénibilité et les salariés exposés.
- Identifier les indicateurs clés (AT/MP, turn-over, absentéisme...) et mettre en place un suivi.

**Impliquer l'ensemble des acteurs concernés.**

- Identifier les acteurs : direction, ressources humaines, encadrement, service de santé au travail, CHSCT/DP, CARSAT...
- Définir le rôle et le champ d'action de chaque intervenant.
- Élaborer des règles pour faciliter le travail en pluridisciplinarité.

**Méthodologie de diagnostic des situations de pénibilité : analyser les situations de travail.**

- Évaluer les facteurs de pénibilité : sur quels critères et seuils d'exposition ?
- Comment répertorier les risques pour chaque poste de travail ?
- Méthodes et outils pour cartographier la pénibilité dans votre établissement : questionnaire, observation, entretien...
- Contenu de la fiche de prévention des expositions pour favoriser la traçabilité des expositions.
- Lien avec le Document Unique.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques, d'analyses de cas, de partages des vécus et de réflexions collectives sur les moyens de prévention et les indicateurs à mettre en œuvre.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

31 janvier 2018

22 mai 2018

12 octobre 2018

**Prix net : 320 € /personne**

## LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

### OBJECTIFS

- Permettre aux bénéficiaires d'acquérir des connaissances sur la gestion des RPS en entreprise, la démarche globale de prévention et les outils d'amélioration de la santé et de la sécurité au travail.
- Favoriser les comportements coopératifs au sein d'une équipe et sensibilisation à la communication non violente.
- Prendre conscience de ses valeurs, son mode de pilotage automatique, ses émotions et ses attentes et besoins.

### PUBLIC

- Dirigeants, managers, collaborateurs RH, membres du CHSCT.

### PROGRAMME

#### Phénomène et notion des RPS.

- Importance du phénomène.
- Définition légale du harcèlement moral.

- Notion de harcèlement discriminatoire.
- Contexte actuel concernant le harcèlement sexuel.
- Définition conventionnelle du stress.
- Définition du burn-out.
- Définition du karochi.

#### Nature des risques.

- Risques physiques : maladies professionnelles, accidents du travail.
- Risques psychosociologiques : stress, burn-out et harcèlement psychologique.
- Risques juridiques.

#### Les stratégies pour faire face.

- Les stratégies centrées sur le problème ou sur l'émotion.
- Autoévaluation de vos stratégies.

#### La prévention des RPS et la démarche globale de prévention.

#### Les outils d'amélioration de la santé et de

#### la sécurité au travail.

- Le document unique.
- Le bilan social.

#### L'amélioration de la qualité relationnelle et le bien-être au travail.

- Favoriser une bonne cohésion d'équipe.
- Les comportements coopératifs.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Études de cas.
- Mises en situation.
- Réflexions et autoévaluation.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**5 et 6 février 2018**

**29 et 30 mai 2018**

**27 et 28 novembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**

## GÉRER L'ÉGALITÉ HOMME / FEMME

### OBJECTIFS

- Connaître les obligations légales en matière d'égalité homme/femme.
- Mettre en place une politique d'égalité et de mixité professionnelle.
- Identifier les actions à mettre en œuvre.
- Construire un Rapport de Situation Comparée (RSC).

### PUBLIC

- Dirigeants, collaborateurs RH, membres des IRP.

### PROGRAMME

#### Dresser un état des lieux des inégalités Homme/Femme.

- La réalité des inégalités Homme/Femme dans le monde professionnel.
- La comparaison des inégalités en Europe et dans le monde.
- Comment sont construites les inégalités Homme/Femme dans la société ?
- Comprendre et distinguer les concepts clés : parité, égalité, mixité, discrimination directe/indirecte et positive...
- L'avantage d'obtenir le label égalité.
- Comment l'obtenir et avec quel bénéfice pour l'entreprise et ses salariés ?

#### Connaître les obligations légales pour être en conformité.

- Vos obligations et responsabilités ; les fondamentaux législatifs français à retenir.
- Maîtriser l'essentiel du cadre législatif européen.
- Connaître les nouvelles obligations au regard de la loi ainsi que le calendrier :

rappel des échéances.

- La loi sur les quotas dans les conseils d'administration.
- Connaître les sanctions et les risques encourus. La jurisprudence.
- Travaux pratiques.
- Analyse des exemples, études de cas et discussion collective.

#### Identifier la différence entre discrimination et harcèlement.

- Comment définir et identifier le harcèlement et la discrimination ?
- Prévenir, c'est agir : sensibiliser les collaborateurs et faire reculer les discriminations.
- Cartographier les actions à mettre en place dans votre entreprise.
- La procédure d'investigation des allégations sur la non-conformité.
- Travaux pratiques.
- Discussion collective, cartographie de besoins.

#### Réaliser un état des lieux « égalité professionnelle ».

- Sélectionner les indicateurs les plus pertinents en fonction de la taille de l'entreprise, son secteur et ses objectifs.
- Connaître les indicateurs obligatoires.

#### Construire un Rapport de Situation Comparée.

- RSC : difficultés potentielles pour la construction du rapport.
- Faire un diagnostic pour sa propre entreprise.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques, d'analyses de cas,

de partages des vécus et de réflexions collectives sur les points de vigilance et les actions à mettre en œuvre.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**6 février 2018**

**1<sup>er</sup> juin 2018**

**2 octobre 2018**

**Prix net : 320 €/personne**



## GÉRER LES TABLEAUX DE BORD RH

### OBJECTIFS

- Bâtir des tableaux de bord RH adaptés aux besoins de l'entreprise.
- Choisir des indicateurs pertinents au service de la gestion des ressources humaines.
- Savoir exploiter et faire vivre les tableaux de bord sociaux et le bilan social.

### PUBLIC

- RH, personnes en charge de la gestion administrative du personnel.

### PROGRAMME

#### Enjeux et finalités des tableaux de bord RH.

- Les fondements du contrôle de gestion RH.
- Les outils d'aide à la décision et au pilotage.
- Le système d'information sociale : contraintes et spécificités.
- Le référentiel : le bilan social, la « comptabilité » des effectifs, la « maîtrise » de la masse salariale.

- Le choix gagnant : le tableau de bord, la base de données, l'étude ponctuelle, le « tableau de bord prospectif ».

#### Construire des tableaux de bord RH fiables et pertinents.

- Bien définir les objectifs, sélectionner les destinataires et évaluer leurs moyens d'action.
- Mobiliser les informations disponibles et choisir les indicateurs pertinents.
- Savoir faire « parler » les informations chiffrées : ratios, données statistiques...
- Adapter le tableau de bord aux différents « clients » de la DRH.

- Réussir la mise en place et assurer la continuité de la méthode.

- Exercices d'application : étude de maquettes de tableaux de bord.

#### Les tableaux de bord de la gestion des RH.

- Les effectifs et la gestion de l'emploi.
- Les rémunérations, la masse salariale et les budgets de charges et frais de personnel.
- Le turnover, l'absentéisme, les accidents du travail, les CDD et l'intérim.

- Les performances de la DRH, la formation, le climat social.
- L'intégration des nouvelles obligations.
- Construction de tableaux de bord : construire des tableaux de bord sociaux exploitables en situation de travail.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques, d'analyses de cas, de partages des vécus et de réflexions collectives sur les moyens de prévention à mettre en œuvre.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**06 mars 2018**

**03 juillet 2018**

**10 novembre 2018**

**Prix net : 320 €/personne**

## AMÉLIORER VOTRE PROCESSUS DE RECRUTEMENT

### Du sourcing au choix final.

### OBJECTIFS

- Piloter le processus recrutement, de l'analyse du besoin au choix final.
- Connaître et respecter la législation en matière de non-discrimination.
- Optimiser son sourcing.
- Réussir la présélection de candidats.
- Maîtriser les techniques et les outils de la conduite d'entretien de recrutement.
- Construire sa décision de manière objective.

### PUBLIC

- Tout public.

### PROGRAMME

#### Identifier les enjeux et les étapes du processus de recrutement.

- Repérer les nouvelles tendances en matière de recrutement et l'impact du digital sur le métier du recruteur.
- Connaître la législation en matière de recrutement.

- Diagnostiquer et optimiser son processus de recrutement.

#### Acquérir une méthode pour définir le poste et le profil.

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

- Bien cadrer le besoin auprès des managers.

#### Bâtir une stratégie de recherche des candidats.

- Choisir les bons canaux en fonction du profil.
- Diversifier le sourcing des candidats, (jobboards, réseaux sociaux, etc.).
- Savoir rédiger une annonce de recrutement motivante et sélective.
- Connaître la culture et les valeurs de l'entreprise pour attirer les talents.

#### Optimiser la présélection de candidats.

- S'entraîner à trier les CV en utilisant des grilles d'aide à la décision.
- Mener un entretien de présélection téléphonique.
- Connaître les principaux tests utilisés en recrutement.
- Avantages et limites des tests.
- Connaître les méthodes et outils de l'assestement.

#### Maîtriser les techniques d'entretien.

- Se doter d'une structure d'entretien. Maîtriser les techniques de questionnement et d'écoute.
- Identifier les questions à poser, ne pas poser.
- Creuser les motivations.
- Rechercher des compétences comportementales.

#### S'entraîner activement à l'entretien de recrutement.

- Pratiquer des jeux de rôle pour améliorer chaque phase de l'entretien.
- Identifier les spécificités en fonction du profil (expérimenté/junior, interne/externe, etc.).
- Mener les entretiens à plusieurs recruteurs.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques, d'analyses de cas, de partages des vécus et de réflexions collectives sur les moyens de prévention à mettre en œuvre.

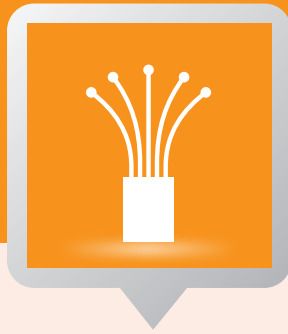
**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**1<sup>er</sup> et 2 février 2018**

**19 et 20 juin 2018**

**15 et 16 novembre 2018**

**Prix net : 630 €/personne**



# FIBRE OPTIQUE

Spécialisation opérateurs FTTH	114
Tests et mesures FTTH	114
Raccordement abonné	115
Réseau de distribution aéro-souterrain	115





# MÉTIERS DE LA FIBRE OPTIQUE

## SPÉCIALISATION OPÉRATEURS FTTH

### OBJECTIFS

- Identifier et différencier les immeubles mono, bi et quadri-fibres SFR, Orange, Free. Comparer les équipements utilisés par chaque opérateur. Être capable de déployer un immeuble FTTH. Connaître les Spécifications Techniques d'Accès au Service (STAS) opérateur.

### PUBLIC

- Techniciens réseaux, chefs de chantier, chargés d'affaires, monteurs, câbleurs

### PROGRAMME

#### 1. Introduction

- Les zones denses et peu denses – Recommandations et législation. Les différentes typologies.
- Les équipements et leurs technologies chez les opérateurs.
- Présentation des Points de Mutualisation Immeuble (PMI), Boîtiers d'Étage (BE) et Prises Terminales Optiques (PTO) chez les opérateurs.
- Démarches vis-à-vis des copropriétés et règles à respecter.

#### 2. Ingénierie du câblage d'immeuble

- Les composants et leurs emplacements.
- Règles à respecter dans le câblage d'immeuble.
- L'extérieur, le souterrain, la façade...
- Règles de cohabitation entre réseaux (EDF, gaz...).

#### 3. Mise en œuvre

- Mise en œuvre des composants.
- Lecture d'un ordre de mission et spécificités opérateur.
- Pieds d'immeubles.
- Point de Mutualisation Immeuble (PMI), Point de Mutualisation de Zone (PMZ) et brassage.
- Lovages en boîtier d'étage.
- Pose de PTO et jarretières.
- Étiquetage spécifique par opérateur.
- Les 'STAS' en mono, bi et quadri fibre.
- Vérifications, mesures et recette des installations.

#### 4. Travaux pratiques

- Sur maquettes de pieds de colonnes et répartiteurs de rue.
- Travail en réel sur la maquette

- reproduisant exactement un pied de colonne opérateur.
- Travail sur poteaux et en façade.
- Connexions par soudure et lovage en cassettes.
- Répartiteurs d'étages : ancrage et lovage des fibres.
- Repérage et classement des fibres en cassettes.
- Tests et vérifications. Tests par photométrie.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours théorique et mise en pratique avec matériel spécifique.
- Échanges et travaux de groupe.
- Évaluation des acquis.
- 80 % du temps de formation consacré aux travaux pratiques.

**1 JOUR SOIT 7 HEURES**

**26 mars 2018**

**1<sup>er</sup> octobre 2018**

**Prix net : 280 €/personne**

## TESTS ET MESURES FTTH

### OBJECTIFS

- Maîtriser les différentes méthodes et outils de mesure sur un réseau optique. Être capable d'interpréter les résultats et les formaliser dans un dossier de mesures.

### PUBLIC

Techniciens-opérateurs souhaitant développer leurs compétences sur les réseaux optiques.

### PROGRAMME

#### 1. Principe de transmission sur Fibre Optique

#### 2. Les différentes longueurs d'onde utilisées sur le réseau et le risque laser

#### 3. Les différents éléments constitutifs du réseau optique FTTH à intégrer pour assurer les mesures : OLT (Optical Line Termination), ONT (Optical Network Termination), épissure par fusion, connecteurs, épissures mécaniques, coupleurs, longueur de câble.

#### 4. Les moyens de mesures et de tests :

- Le stylo laser : utilisation et intérêt sur la détection.

- Principe de photométrie (testeur de puissance).
- La source et les longueurs d'onde.
- L'Appareil de mesure de puissance optique : OLP.
- Principe de la réflectométrie / La recette d'une installation optique.
- Présentation du réflectomètre.
- Prise en main/réalisation de mesures.
- Réalisation d'une recette.
- L'interprétation des mesures.
- La création d'un dossier de mesures optiques.

#### 5. Expérimentation :

- Utilisation d'un photomètre, d'un réflectomètre, d'un stylo laser.
- Mesure d'affaiblissement et de réflectance sur des épissures.
- Création d'un dossier de mesure.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours théorique et mise en pratique avec matériel spécifique.
- Évaluation des acquis.
- Plus de 60 % du temps de formation consacré aux travaux pratiques.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**9 et 10 avril 2018**

**8 et 9 octobre 2018**

**Prix net : 495 €/personne**



## RACCORDEMENT ABONNÉ FTTH

### OBJECTIFS :

Être capable de sélectionner et de mettre en œuvre le raccordement du matériel optique nécessaire en colonne montante d'immeuble et en maison individuelle. Raccorder le logement de l'abonné depuis le PM (Point de Mutualisation) jusqu'à la PTO (Prise Terminale Optique).

### PUBLIC

Techniciens-opérateurs souhaitant appréhender les techniques de raccordement d'un logement abonné au réseau optique.

### PROGRAMME

#### 1. Technologie Horizontale (Transport et Distribution) Fibre Optique

- Rappel sur les différents moyens de raccordement.
- Spécificités du réseau FTTH.
- Présentation des différents câbles et des différents outils.

#### 2. Les PEO (Protections d'Épissures Optiques)

- Le matériel.
- Le principe de raccordement.
- Le repérage.
- Le nettoyage.
- Le piquage.
- Les liens optiques (soudure par fusion).
- Le traitement de la Fibre Optique.
- Le lochage Fibre Optique dans les cassettes.
- Le stockage.
- Le baguage.
- Soudure avec et sans coupleur.

#### 3. Technologie Verticale (Colonne montante)

- Colonne montante.
- Épanouissement des câbles (distribution /branchement) : les différents outils utilisés.

#### 4. Les boîtiers

- Le matériel : boîtiers pied d'immeuble / boîtiers de branchement.
- Le câblage.
- Le piquage.
- Le repérage des Fibre Optique et des câbles.
- Le stockage avant raccordement client.
- L'utilisation des pigtails.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours théorique et mise en pratique avec matériel spécifique.
- Travaux de groupe.
- Évaluation des acquis.
- Plus de 60 % du temps de formation consacré aux travaux pratiques.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**12 et 13 mars 2018**

**24 et 25 septembre 2018**

**Prix net : 495 €/personne**

## RÉSEAU DE DISTRIBUTION AÉRO-SOUTERRAIN

### OBJECTIFS

Édifier, déposer ou maintenir les lignes fibre optique depuis le NRO (Nœud de Raccordement Optique) jusqu'à la façade du bâtiment (immeuble collectif ou maison individuelle). Être capable de poser les câbles fibre optique en souterrain, aérien, en façade. Respecter les règles de sécurité.

### PUBLIC

Monteurs réseau optique aérien, souterrain ou aéro-souterrain.

### PROGRAMME

#### 1. Présentation des infrastructures de télécommunication

- Le génie civil (chambres, fourreaux)
- Les appuis télécom bois et métal

#### 2. Mode de pose, technologie du matériel

- Pose en façade, en aérien, pose traditionnelle en conduite
- Remontées aéro-souterraines

#### 3. Règles de voisinage et de sécurité

- Signalisation et balisage chantier
- Protection individuelle (EPI)
- Règles relatives aux travaux sur supports ERDF

#### 4. Déroulage d'une fibre optique en aérien

- Lecture et interprétation du plan de pose
- Préparation du matériel et outillages nécessaires
- Mise en place du balisage adapté à la situation

- Ascension du support à l'échelle
- Ancrage en tête de ligne, fixation d'un câble en passage, réglage de la flèche

#### 5. Pose en façade

- Règles de voisinage (ERDF, GRDF, Télécom)
- Choix du mode de fixation en fonction du support

#### 6. Pose en souterrain

- Interprétation du dossier technique
- Mise en place du balisage et de la signalisation adaptée
- Aiguillage de conduite et pose de câble manuelle
- Lovage du mou dans les chambres, pose de la gaine et étiquetage
- Photos de fin de travaux

#### 7. Travaux pratiques

- Interprétation du dossier technique
- Balisage de signalisation
- Pose de câble selon plans (aérien, souterrain et façade)
- Réception des travaux et contrôle de continuité de fibres
- Mise à jour du dossier technique

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours théorique et mise en pratique avec matériel spécifique.
- Travaux de groupe.
- Évaluation des acquis.
- Plus de 60 % du temps de formation consacré aux travaux pratiques.

**2 JOURS SOIT 14 HEURES**

**5 et 6 mars 2018**

**17 et 18 septembre 2018**

**Prix net : 495 €/personne**

# INFORMATIONS UTILES

## CONTACTS

### NANCY

#### Service Formation continue

- 110 boulevard d'Austrasie – 54000 NANCY
- [formation-continue@nancy.cci.fr](mailto:formation-continue@nancy.cci.fr)
- 03 83 85 61 04 – 03 83 85 61 00

**Nos formateurs  
sont des spécialistes  
du domaine concerné :  
pédagogues, ils ont  
une expérience  
professionnelle  
significative.**

**LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR  
EST CONSULTABLE SUR LE SITE  
[WWW.CCIFORMATION54.FR](http://WWW.CCIFORMATION54.FR)**



# BULLETIN D'INSCRIPTION

## NOM OU RAISON SOCIALE :

Adresse : .....  
 Code Postal : ..... Ville : .....  
 Téléphone : ..... E-mail : .....  
 SIRET : ..... Code NAF : ..... Nbre salariés : .....  
 Représenté(e) par : .....  
 Fonction : .....

## Intitulé du stage :

Dates : ..... Durée : .....  
 Lieu de la formation :  Centre  Entreprise  
 Pour un stage informatique, précisez version : .....  
 Pour un stage SST, précisez les nom et adresse du médecin du travail : .....  
 Souhaitez-vous l'envoi par nos services d'une convocation à chaque participant ?  
 oui  non

NOM - Prénom	Date de naissance	Fonction	Adresse	E-mail	Téléphone

Coût net de taxe : ..... € par personne

Soit un total de : ..... € nets de taxe

- S'engage à régler 30 % du coût à l'inscription. Cet acompte sera acquis à CCI Formation pour toute annulation intervenant moins de 10 jours avant l'ouverture du stage.
- S'engage à régler le solde du coût du stage (cocher la case correspondante) :
  - par chèque à l'ordre de CCI de Meurthe-et-Moselle - 53 rue Stanislas - 54042 Nancy Cedex ou virement compte bancaire BP ALC - IBAN FR76 1470 7000 2031 4210 3674 525
  - par mandat
  - par l'intermédiaire d'un OPCA ou autre (lorsque l'OPCA rembourse les coûts pédagogiques au prorata des présences, l'entreprise/le particulier s'engage à régler le complément)
- Tout stage commencé est dû en totalité.

Facture à établir à l'ordre de  L'entreprise  L'OPCA (joindre copie de l'accord de prise en charge)  
 Nom et adresse de facturation : .....  
 Nom et qualité du signataire : .....  
 Date : .....  
**Attention ! À défaut de la réception par nos services (avant la fin du stage) de l'accord de prise en charge de la formation par l'OPCA, CCI Formation 54 facturera directement l'entreprise ou le particulier.**

(signature et cachet)

Contrôle CCI  
 par : .....  
 le : .....

**BULLETIN D'INSCRIPTION À NOUS RETOURNER PAR COURRIER OU E-MAIL :**

CCI Formation 54 - 110 boulevard d'Austrasie - 54000 NANCY  
 Tel. 03 83 85 61 00 - Mél. formation-continue@nancy.cci.fr

# INFORMATIONS PRATIQUES

## AVANT L'INSCRIPTION

Toutes les informations relatives à une formation sont disponibles sur notre site [www.cciformation54.fr](http://www.cciformation54.fr) ou vous serez adressées par courrier sur simple demande à notre service Formation Continue.

## MODALITÉS D'INSCRIPTION

Pour vous inscrire ou inscrire un ou plusieurs collaborateurs de votre entreprise au stage de formation de votre choix, il vous suffit de nous retourner le bulletin d'inscription dûment complété par courrier ou par mail, au plus tard 15 jours avant la date de démarrage du stage.

Une inscription effectuée par tout autre moyen ne sera considérée comme définitive qu'à réception du bulletin d'inscription au plus tard 15 jours avant la date de démarrage du stage.

## CONVENTION DE FORMATION

Pour chaque inscription, une convention de formation professionnelle continue est adressée à l'entreprise en trois exemplaires, à nous retourner signée et revêtue du cachet de l'entreprise.

## CONVOCATION

8 jours avant le démarrage du stage, une convocation récapitulant les détails pratiques d'organisation du stage de formation (date, lieu, horaires, accès...) vous sera adressée.

## ANNULATION D'INSCRIPTION

Toute annulation d'inscription doit nous être notifiée par écrit au moins 10 jours avant le démarrage du stage de formation, à défaut, 30 % des frais d'inscription seront dus et seront facturés à l'entreprise ou au participant.

L'entreprise pourra à tout moment remplacer le participant indisponible par un collaborateur d'un profil équivalent.

Tout cours non décommandé 24 heures à l'avance sera intégralement facturé.

## REPORT DE SESSION

CCI Formation 54 se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler un stage de formation en raison d'un nombre insuffisant de participants ou pour tout cas de force majeure. L'entreprise ou les participants seront avertis dans les meilleurs délais.

Dans ce cas, un conseiller prendra contact avec vous pour vous guider vers la meilleure solution.

## EN FIN DE STAGE

Une attestation de stage individuelle est délivrée au participant à l'issue de la formation.

Une attestation de présence est transmise à l'entreprise.