



CATALOGUE FORMATIONS

INTERNATIONAL
TRAINING & CONSULTING
WWW.IFM.DZ



Dans votre entreprise, l'heure est aux défis permanents.

La pression sur les résultats s'accroît, la satisfaction du client externe ou interne s'impose comme un impératif. Dans un tel contexte, l'effort de développement des compétences est au cœur de vos valeurs ajoutées. Vos managers et l'ensemble de votre personnel s'interrogent,

Comment entraîner et maintenir l'adhésion aux changements en cours ? Comment faire acquérir de nouveaux savoir-faire ?

NOTRE EXPERTISE

Avec ses actions de formation et de conseil, IFM International a l'ambition d'installer chez chacun de vos collaborateurs le ferment de la progression individuelle et de la cohésion d'équipe. Des solutions concrètes et personnalisées pour vous aider à fixer les bons caps et à les faire atteindre

Un métier qui développe professionnellement et humainement ceux qui le pratiquent :

Nous partageons une même passion, faite d'exigence intellectuelle et de pragmatisme, de rigueur dans l'analyse, dans la conception ou dans le pilotage de projet ou d'opération, d'une envie très forte de voir nos clients progresser, et nous avec eux, mais aussi une curiosité et une volonté d'améliorer les mondes de l'entreprise et de ses équipes.



**SPÉCIALISTE EN
FORMATION
PROFESSIONNELLE
CONTINUE**

NOTRE RAISON D'ÊTRE :

Appuyer, soutenir accompagner le développement des entreprises pour accroître

- Leur compétitivité,
- Leur rentabilité
- leur croissance et
- Renforcer leur valeur et ainsi que celle de leurs équipes.

Nous proposons un regard critique, nous affirmons nos convictions et nos démonstrations et les faisons

partager avec un seul enjeu : **faire réussir nos partenaires**



LE MOT DU DIRECTEUR

IFM International Training & Consulting est un groupe de Formation & de Conseil qui accompagne les entreprises publiques et privées dans le déploiement de leurs stratégies et dans les situations de changement. Adapter votre organisme à un contexte complexe et mouvant, en s'appuyant sur les compétences adéquates tout en garantissant votre pérennité et le bien-être de vos équipes, voilà les engagements de **IFM International**

Spécialiste du management du changement, de l'ingénierie sociale, et de la gestion des ressources humaines, **IFM International** intervient notamment pour accompagner la transformation des entreprises, renforcer le dialogue et la cohésion interne, développer les pratiques de management des hommes.

Porteur d'une compétence également dans le domaine du développement territorial, IFM International participe à la conception et la mise en place de politiques de développement économique local et de ré industrialisation, à l'amélioration de l'organisation et du management des collectivités locales.

IFM International développe son activité à l'international au travers de l'accompagnement social des implantations ou des acquisitions ou d'évaluations d'entreprises en Algérie ou à l'étranger, l'assistance technique et l'évaluation dans le cadre des programmes MEDA. Il peut intervenir dans plusieurs pays en Afrique du Nord et du Moyen Orient.

Nos champs d'intervention :

1. Conseil & Etudes
2. Training (Formation) Business School
3. Bureau d'affaire

Nos outils d'intervention :

- Diagnostic
- Élaboration de stratégies
- Accompagnement et conseil
- Évaluation de compétences
- Création de référentiels, de processus et de procédures
- Assistance technique

Notre action :

- Vous aidez à concevoir, réaliser et valider l'organisation performante conforme à vos politiques.
- Développer ensemble des méthodes de management innovantes et efficaces.
- Accompagner une démarche globale qui intègre la qualité de vos produits et de vos prestations, le développement des ressources humaines, le dialogue avec les partenaires et la maîtrise de votre productivité.

SOMMAIRE

FORMATION MANAGEMENT & LEADERSHIP

01

FORMATION MANAGEMENT

- Développer les compétences de vos collaborateurs
- La conduite du changement
- La Gestion des Conflits
- Comment développer son leadership
- Formation au métier de coach professionnel - Niveau 1
- Formation au métier de coach professionnel - Niveau 2
- Gérer les émotions et les conflits
- Les 7 habitudes des gens très efficaces
- Manager, aidez votre équipe à mieux gérer le stress professionnel
- Accompagner son équipe dans l'atteinte des objectifs –
- La délégation ou l'art de responsabiliser –
- Le COACHING : Application, Processus et Outils
- Les Fondamentaux du Management

FORMATION RESSOURCES HUMAINES

- Managers, réussissez vos recrutements –
- Le Tableau de Bord du Manager
- RH Connaître, étudier et analyser les emplois
- EUSSIR VOTRE GPEC : APPROCHE THEORIQUE ET DEMARCHE PRATIQUE
- L'évaluation de RH au cœur des pratiques de management du potentiel humain
- Guide et instruments de modélisation d'un système de formation moderne
- Méthodologie d'approche pour la mise en œuvre d'une gestion des carrières et des parcours
- professionnels
- Préparation et la gestion de la relève.
- LES TECHNIQUES DE RECRUTEMENT
- Managers, conduisez l'entretien professionnel –
- Les pratiques de la GRH
- Concevoir et mettre en œuvre le plan de communication interne –
- Développez des relations efficaces avec votre équipe et votre hiérarchie
- Animer, coacher et motiver secrétaires et collaborateurs administratifs
- Formation à la fonction Ressources Humaines -
- Construire le référentiel de compétences –
- Le Tableau de Bord des RH dans le Secteur Public
- Le cahier des charges :
- Conception et mise en place des actions de formation
- Assistant Juridique

- Management de projet 21 jours avec certification IPMA Niveaux D, C –
- Management de Projet Programme Pour Cadre Dirigeants
- Management De Projet Pour Techniciens Opérationnels
- ASSISTANT(E) DE PROJET
- Optimiser la communication dans les projets
- Chef de projet occasionne
- Les fondements du management de projet
- Méthodes et outils de conduite de projets (MOCP)
- La conduite de projet dans les services -
- Le chef de projet d'ingénierie industrielle -
- Le leadership du chef de projet -
- Améliorer sa communication personnelle dans les situations de projet
- Communiquer efficacement dans les projets
- Planifier et piloter les délais du projet -
- Chiffrage prévisionnel, estimation et maîtrise du coût des projets -
- Les outils du contrôle de gestion pour gérer les projets
- Introduction à la Gestion de Projets et Initiation à MS Project
- Gestion de projet & LOGICIEL PRIMAVERA

FORMATION FINANCE & CONTRÔLE DE GESTION

- Améliorer la performance financière de l'entreprise -
- Valoriser sa communication financière –
- les 5 savoirs financier
- Finance pour non-financiers
- Réalisez une analyse financière
- Mettre en œuvre le contrôle de gestion stratégique -
- Le tableau de bord stratégique –
- Le tableau de bord : outil d'analyse et d'aide à la décision –
- LES MARCHES PUBLICS
- Impacts des normes IFRS pour le contrôle de gestion
- Control interne et outils audit interne
- Formation contrôle de gestion des activités de processus
- Réalisez une analyse financière

FORMATION COMPTABILITE – FISCALITE

- Présentation des normes IAS-IFRS
- Analyse financière des comptes consolidés et normes IAS/ IFRS
- Comprendre et interpréter les états financiers en normes IAS-IFRS
- Ateliers techniques sur les nouvelles normes IAS-IFRS(7 ateliers de 3 jrs chacun)
- ESTIMATION DES PRIX
- Mettre en place un dispositif de contrôle interne comptable
- Pratique de la comptabilité analytique -
- Pilotez la performance de la fonction comptable –
- GERER LA TRESORERIE
- Accélérer le recouvrement des créances publiques –
- Outils de gestion pour manager
- Audit comptable et financier

FORMATION MARKETING

- Tableaux de bord des fonctions commerciales
- Vente et négociation Pour cadres non commerciaux
- La Gestion des Contrats Commerciaux
- Comment donner envie au client d'acheter pour réussir vos ventes ?
- Comment doper votre efficacité commerciale ?
- La Pratique du Marketing
- Bâtir et financer sa stratégie commerciale
- Fidéliser ses meilleurs commerciaux -
- Bâtir et piloter le plan d'actions commerciales -
- Manager, animer, motiver les forces de vente -
- Segmenter ses marchés et ses clients –
- Le plan d'actions du commercial -
- Prospecter et gagner de nouveaux clients –
- Comment améliorer votre accueil pour vendre plus ?

MANAGEMENT COMMUNICATION / SOFT SKILLS ET COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- Dynamiser Ses Réunions Avec La Carte Mentale
- La Gestion des Conflits
- Comment manager son équipe
- Communication Interpersonnelle
- Gérer son stress efficacement
- Retrouver la maîtrise de votre temps et celui de votre équipe
- Conduite De Réunion Efficace
- Les Bases Pour S'en Sortir A L'oral
- Réussir ses présentations avec des supports visuels percutants
- Réussir une réunion stratégique
- S'affirmer dans le milieu professionnel
- S'affirmer en réunion
- Manager, animer, motiver les forces de vente
- COMMUNIQUER EFFICACEMENT POUR ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT
- Technique d'animation

FORMATION CONNEXES

05

FORMATION DIGITALISATION ET SYSTÈME D'INFORMATION

- La Gestion Électronique Des Documents
- MANAGEMENT D'UN SYSTEME D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION
- La Gestion Des Archives
- Introduction aux concepts ERP

FORMATION - ACHATS – BUREAUTIQUE - SERVICES GÉNÉRAUX LOGISTIQUE - SUPPLY CHAIN

- Construction a l'appel d'offre
- AGENTS DE SECURITE A L'ACCUEIL
- Les Techniques de Rédaction Administrative niveau1
- Les Techniques de Rédaction Administrative Niveau 2
- Outlook, Publisher, Word, PowerPoint, Excel, Access

FORMATION COMMERCE INTERNATIONAL ET DOUANE

- Construction a l'appel d'offre
- Incoterms cci 2000
- Procédures de dédouanement
- régime douanier économique
- Techniques douanières
- Transports internationaux des marchandises

MANAGEMENT QUALITE / PRODUCTION / ENVIRONNEMENT / SECURITE

06

- Management de l'Environnement Pour Technicien & Maitrise
- Audit qualité interne
- MANAGER PAR LES PROCESSUS
- ASSURANCE : Identifier, Gérer et Suivre les Sinistres
- Management de l'Environnement pour cadre supérieur
- Normes ISO 9000 Audit qualité interne
- Méthodes et Outils de Prévention des Risques Industriels
- Sensibilisation à la Fonction Sécurité
- Normes ISO 14000
- Normes ISO 45001 OHSAS 18001/ SST
- Evaluation des Risques Professionnels en Entreprise
- Normes HACCP. Analyse des dangers & points critiques pour leur maîtrise
- Contribuer à la performance de la gestion de production
- Gestion De Production
- En Méthodes De Production

FORMATION LINGUISTIQUE

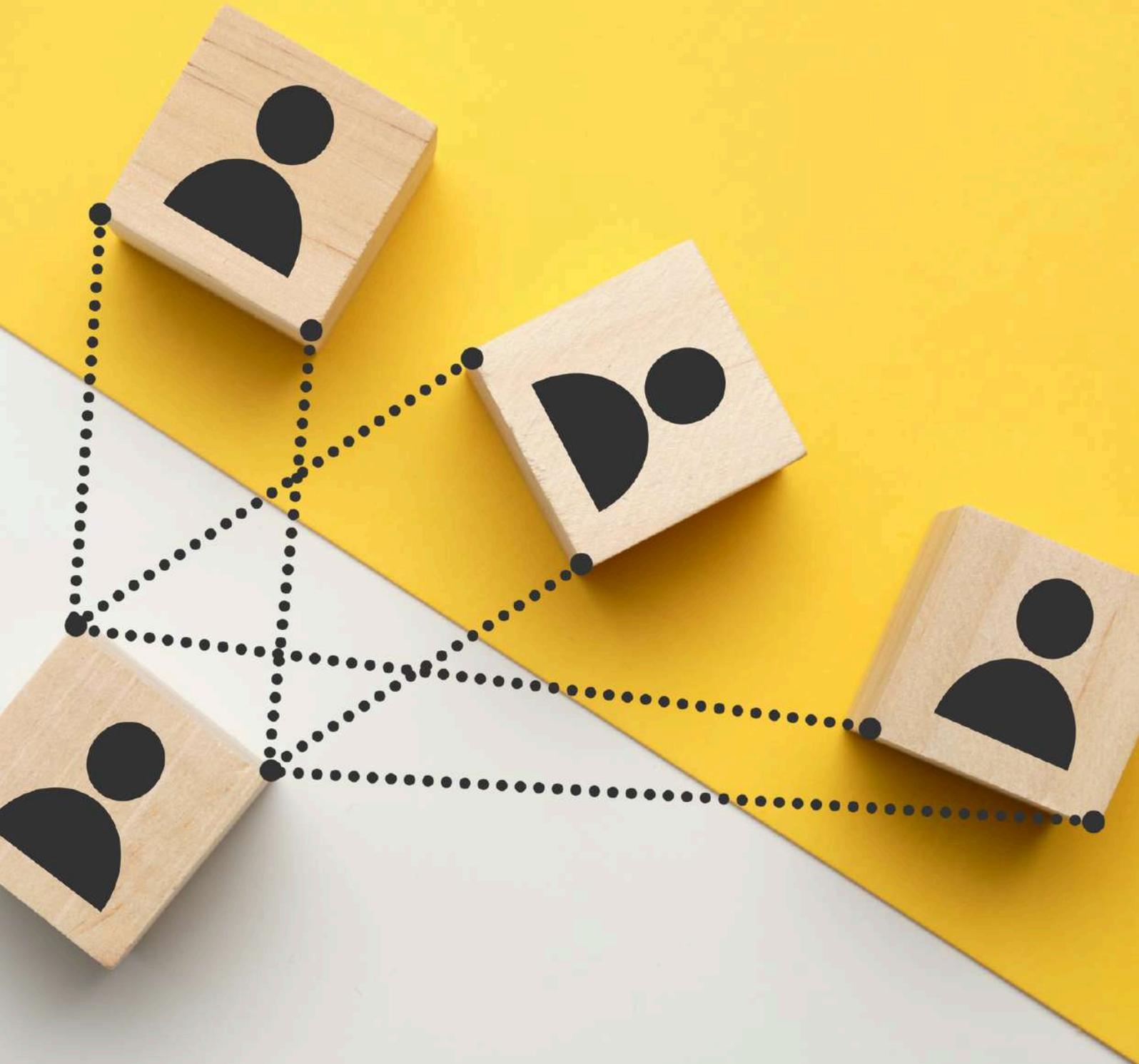
07

- Boost your writing skills
- Cross-functional Management
- Three Dimensions of Sales Negotiations
- Time Management

FORMATION MASTER

08

- Master en Management & Direction de Projet



01

FORMATION MANAGEMENT & LEADERSHIP

IFM

FORMATION LEADERSHIP



1. FORMATION LA CONDUITE DU CHANGEMENT

DURÉE CINQ (05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Responsables des structures
- Cadres d'entreprise

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Maîtriser les phénomènes déstabilisants liés au changement.
- S'insérer et insérer ses collaborateurs dans une dynamique du changement

PROGRAMME SOMMAIRE

CONDUIRE LE CHANGEMENT DANS L'ENTREPRISE

- Comment faire face aux changements liés à l'environnement économique, social ou culturel
- Changer quoi, comment, qui ?
- Les conditions du changement
- Des styles et des outils : coaching , convention, management participatif, team building.

METTRE EN OEUVRE LES CHANGEMENTS DANS L'ENTREPRISE

- Inscrire les objectifs dans une vision de l'entreprise
- Prendre conscience de ses propres réactions en situation de changement

LES PHÉNOMÈNES DE RÉSISTANCE AU CHANGEMENT

- Le poids des modes, des routines et des habitudes.
- Tenir compte des " enjeux politiques ", intérêts divergents, conflit de personnes

SURMONTER LES RESISTANCES

- Repérer les acteurs et stratégies d'action adaptée
- S'appuyer sur les résistances
- Valoriser les nouveaux " héros

ACQUÉRIR DE NOUVEAUX REGARDS POUR ACCÉLÉRER LES PROCESSUS DE CHANGEMENT

- Des faits : observation descriptive
- Du psychologique : les émotions, les pensées non-dites, les pulsions
- Du relationnel : les interactions et les conflits
- De l'éthique, la morale et la déontologie

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



2. FORMATION LA GESTION DES CONFLITS

DURÉE TRIOS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Responsables des structures
- Cadres d'entreprise

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Appréhender les conflits et leurs conséquences
- Développer des attitudes preventives par la communication et un management participatif
- Négocier avec les représentants des associations syndicales
- Maîtriser les techniques de communication
- Faire face aux obstacles à la communication
- Définir la notion de conflits
- Prise en charge des conflits et de savoir faire face aux conflits
- Acquérir les connaissances nécessaires à la négociation avec les partenaires sociaux
- Développer des attitudes de prévention et de gestion dans les conflits socioprofessionnels

PROGRAMME SOMMAIRE

- La communication interpersonnelle "Les principaux obstacles à une bonne communication "Les techniques de communication "L'entretien individuel
- Caractéristiques des conflits
- L'origine et l'analyse des causes
- Hiérarchie des conflits
- Le dialogue social dans l'institution
- La prévention et la gestion des conflits de travail
- La négociation avec les partenaires sociaux

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



3. FORMATION COMMENT DÉVELOPPER SON LEADERSHIP

DURÉE TRIOS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Cadres devant manager une équipe

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquérir des méthodes pour développer son leadership
- Reconnaître les différents styles de leadership en fonction des situations

PROGRAMME SOMMAIRE

- Développer son identité de leader par rapport aux valeurs de son entreprise
- Style de leadership et performances des équipes
- Les quatre grands styles de leadership :
- Identifier et reconnaître les 4 styles : directif, persuasif, participatif et déléгатif Adopter le style adéquat
- La gestion des résistances :
- Les pièges à éviter
- Développer sa capacité d'écoute
- Savoir recadrer et exprimer son point de vue et le faire partager

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



4. FORMATION FORMATION AU MÉTIER DE COACH PROFESSIONNEL - NIVEAU 1

DURÉE SIX (06) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Professionnels qui souhaitent connaître les fondamentaux du coaching, d'un point de vue pratique et proche des problématiques rencontrées en entreprise.
- Cadres moyens et supérieurs qui aspirent à développer leurs collaborateurs et à maîtriser des outils efficaces de développement d'équipes.
- Professionnels de la formation, du conseil, de l'enseignement, du sport et d'autres disciplines similaires qui cherchent à développer leurs compétences de coach.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Découvrir le métier de coach.
- S'appropriier le référentiel et l'éthique de l'ICF.
- Mobiliser ses compétences d'écoute, de questionnement et de feedback.
- Valider son intérêt personnel pour ce métier.

PROGRAMME SOMMAIRE

DÉFINIR CE QU'EST LE COACHING : ÉLÉMENTS CLÉS ET TYPES DE COACHING

- Des faits : observation descriptive
- Du psychologique : les émotions, les pensées non-dites, les pulsions
- Du relationnel : les interactions et les conflits
- De l'éthique, la morale et la déontologie
- Acquérir de nouveaux regards pour accélérer les processus de changement

IDENTIFIER LES COMPÉTENCES ESSENTIELLES DU COACH PROFESSIONNEL

- Les aptitudes et qualités du coach professionnel.
- Les principaux obstacles rencontrés par le coach.

DÉVELOPPER L'ART DU QUESTIONNEMENT

- Les différents types de questions.
- L'utilisation pratique de ces questions dans le coaching.

DÉVELOPPER L'ART DU QUESTIONNEMENT

- Les différents types d'écoute.
- L'importance de l'écoute active dans le coaching.
- Les conditions nécessaires à l'utilisation de l'écoute empathique dans le processus de coaching.

FOURNIR UN FEEDBACK ET UN FEEDFORWARD

- Selon le modèle de John Whitmore, en quoi consistent le feedback et le feedforward ?
- À quoi servent-ils ? Comment les utilise-t-on ?

PROCHAINES ÉTAPES ET CLÔTURE DU MODULE DE FORMATION

- Plan d'actions.
- Conclusions et clôture de la formation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



5. FORMATION FORMATION AU MÉTIER DE COACH PROFESSIONNEL - NIVEAU 2

DURÉE DOUZE (12) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Professionnels qui souhaitent connaître les fondamentaux du coaching, d'un point de vue pratique et proche des problématiques rencontrées en entreprise.
- Cadres moyens et supérieurs qui aspirent à développer leurs collaborateurs et à maîtriser des outils efficaces de développement d'équipes.
- Professionnels de la formation, du conseil, de l'enseignement, du sport et d'autres disciplines similaires qui cherchent à développer leurs compétences de coach.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquérir par l'expérimentation les différentes techniques du coaching.
- Progresser dans son coaching par la pratique et le mentoring.
- Atteindre un niveau intermédiaire de compétences de coach applicables au monde des entreprises, et des coachés

PROGRAMME SOMMAIRE

MODULE 1 : CARTES MENTALES, CROYANCES ET VALEURS

- Les représentations du monde et schémas mentaux.
- Les états d'esprit et croyances limitantes.
- Travailler sur les croyances.
- Travailler sur les valeurs

MODULE 2 : MODÈLE GROW ET LANGAGE

- Les phases d'une session de coaching.
- Le modèle GROW.
- Une session au sein du processus de coaching.
- Le pouvoir du langage.
- Le MBTI (Myers Briggs Type Indicator).

MODULE 3 : LANGAGE NON VERBAL ET PARA VERBAL

- Les apports de la PNL intégrés au coaching : perception, processus de traitement et langage.
- Utiliser la calibration pour créer un climat de confiance et d'intimité avec son client.
- Améliorer la relation avec le coaché par la synchronisation.
- Accompagner le coaché vers l'état désiré.
- Des outils à la disposition du coach : méta programme et recadrage

MODULE 4 : L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE EN MATIÈRE DE COACHING

- Les principes de l'intelligence émotionnelle et les compétences émotionnelles.
- L'impact des compétences émotionnelles dans le coaching.
- La place du corps dans le coaching.
- Les 1ères étapes pour devenir coach professionnel : le kit du coach.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



6. FORMATION LES 7 HABITUDES DES GENS TRÈS EFFICACES

DURÉE SEPT(07) JOURS

Cette formation, issue des travaux de Stephen R. COVEY, propose une nouvelle approche qui opère sur les leviers de l'efficacité personnelle et interpersonnelle. Elle améliore la capacité à faire face au changement, donne les moyens d'établir des relations de confiance mutuelle pour construire un travail en équipe efficace et traite de la résolution de conflit. Enfin, elle augmente l'implication de chacun.

POPULATION CONCERNÉE

- Spécifiquement pour décideurs, membres de comité de direction et cadres supérieurs souhaitant améliorer leurs performances professionnelles ou personnelles.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- S'approprier une démarche globale et intégrée vers l'efficacité personnelle (indépendance) et interpersonnelle (interdépendance).
- Intégrer les fondements du leadership personnel et interpersonnel.
- Acquérir une nouvelle manière de penser et de travailler avec les autres.

PROGRAMME SOMMAIRE

1_HABITUDE 1 : SOYEZ PROACTIF

- Saisissez l'importance de vos choix quotidiens.
- Surmontez la réticence à prendre des initiatives.
- Apprenez à atteindre vos buts, même si votre entourage personnel ou professionnel semble vouloir vous en empêcher.

2_HABITUDE 2 : SACHEZ DÈS LE DÉPART OÙ VOUS VOULEZ ALLER

- Définissez un ordre de mission personnel.
- Faites le point sur vos objectifs, en cohérence avec vos valeurs.
- Focalisez-vous sur vos intérêts.

3_HABITUDE 3 : DONNEZ LA PRIORITÉ AUX PRIORITÉS

- Faîtes passer ce qui est le plus important avant ce qui est urgent.
- Apprenez à ne plus travailler en état de crise.
- Équilibrez vie professionnelle et vie personnelle.
- Maîtrisez des outils pour atteindre vos objectifs et vous auto discipliner.
- Apprenez à gérer le temps et le stress par un planning efficace.

4_HABITUDE 4 : PENSEZ GAGNANT-GAGNANT

- Pensez en termes d'avantages mutuels et de coopération plutôt que de concurrence et d'indépendance.
- Apprenez à créer un environnement de confiance et de loyauté pendant les phases de résolution de problèmes et de négociations.
- Apprenez à mettre en place des accords avec vos interlocuteurs.



5_HABITUDE 5 : CHERCHEZ D'ABORD À COMPRENDRE, ENSUITE À ÊTRE COMPRIS

- Apprenez à écouter les autres de manière à ce qu'ils se sentent compris.
- Prenez du temps pour écouter les autres pour être mieux compris en retour.
- Sachez vous faire comprendre et arriver à vos fins lorsque vous négociez des accords ou des contrats.

6_HABITUDE 6 : PRATIQUEZ LA SYNERGIE

- Récoltez les fruits d'un vrai travail d'équipe grâce au respect mutuel et à la prise en compte des différences des autres.
- Résolvez les conflits en cherchant de nouvelles alternatives qui ne soient pas des compromis pour l'une ou l'autre des deux parties.

7_HABITUDE 7 : AIGUISEZ VOS FACULTÉS

- Découvrez l'importance de l'amélioration et du renouvellement continus dans tous les domaines de votre vie privée et professionnelle.
- Sachez identifier les activités susceptibles d'accroître vos compétences pour obtenir des résultats en termes de qualité.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



7. FORMATION LE COACHING : APPLICATION, PROCESSUS ET OUTILS

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Cadres dirigeants
- Managers d'entreprises publiques ou privées ainsi que son entourage

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Comprendre les implications du nouveau rôle du manager comme " entraîneur " des compétences de son entourage
- Comprendre les valeurs sous-jacentes à la relation COACH - COACH
- Identifier les compétences nécessaires pour le coach
- Disposer d'une logique d'intervention claire qui décrive les étapes d'un coach
- S'entraîner sur cette méthode structurée afin de comprendre le modèle
- Apprendre à bâtir les mécanismes de suivi et d'évaluation pour chaque étape du processus.

PROGRAMME SOMMAIRE

- Le coaching : définition, histoire et possibilités d'application
- Le coach : identité, compétences requises selon les cas
- Le processus de coaching :
- Structure du processus et clés du modèle
- Les clés de la conversation de coaching
- Plan d'action et indicateurs
- Evaluation et suivi

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



8. FORMATION LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

DURÉE SINO(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Manager souhaitant professionnaliser ses pratiques managériales
- Manager en prise de poste.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Cette formation permet d'acquérir les 4 compétences indispensables à tout manager pour réussir durablement
 - les techniques managériales ;la capacité à résoudre les problèmes de management ;
 - l'aisance relationnelle ;
 - la capacité à gérer ses émotions et celles de ses collaborateurs.
 - orienter l'action de l'équipe ;
 - animer et responsabiliser ses collaborateurs ;
 - communiquer efficacement ;
 - manager la diversité.
- Ces compétences acquises pendant cette formation sont directement transposables dans votre activité et vous permettent d'exercer vos différentes missions de manager dans les meilleures conditions.

PROGRAMME SOMMAIRE

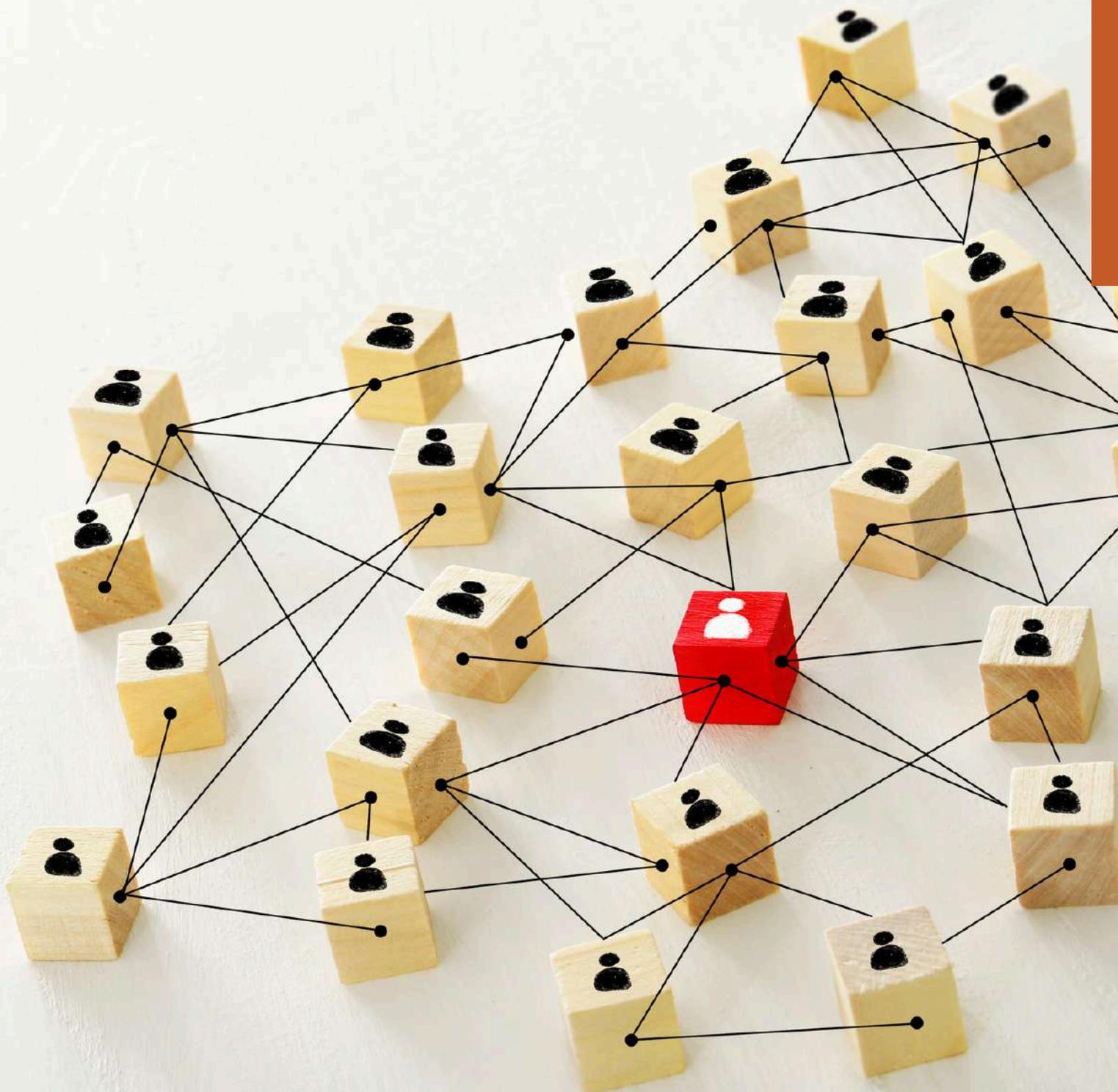
- Maîtriser les techniques managériales
- Développer ses compétences situationnelles
- Développer ses compétences relationnelles
- Développer ses compétences émotionnelles
- Développer des comportements efficaces en situation
- Orienter l'action individuelle et collective grâce aux objectifs et aux règles du jeu.
- Mobiliser les énergies individuelles et collectives
- Résoudre autrement les tensions relationnelles
- Développer sa flexibilité dans les relations managériales.
- Résoudre les problèmes liés au changement · Le manager coach.
- Décider efficacement
- Développer sa communication
- Développer son intelligence managériale
- Guider l'équipe vers la performance durable.
- Développer son impact et son influence
- Établir des relations gagnantes avec son équipe

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- des **études de cas** qui sert de fil directeur pour toute la session
- Des **exercices pratiques** de mise en situation
- Des **séquences vidéo** d'animateur et conférenciers internationaux (**USA**)



FORMATION RESSOURCES HUMAINES



1. FORMATION LE TABLEAU DE BORD DU MANAGER

DURÉE QUATRE(04) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Responsables des structures
- Cadres d'entreprise
- Managers ou personnes devant encadrer une équipe

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

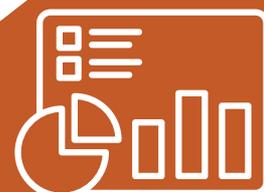
- Mettre en place les indicateurs et les outils permettant de mesurer l'efficacité d'un service
- Evaluer la performance d'un manager

PROGRAMME SOMMAIRE

- Faire du tableau de bord un outil de management
- Evaluer la performance individuelle et collective
- Etapes d'élaboration d'un tableau de bord de service :
- Construction logique et matérielle du tableau de bord
- Diffusion et mise à jour du tableau de bord
- Réussir la mise en place d'un tableau de bord
- Suivre et faire évoluer le tableau de bord

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



2. FORMATION R H CONNAITRE, ETUDIER ET ANALYSER LES EMPLOIS

DURÉE TROIS(03) JOURS

La connaissance des postes de travail sert à **gérer les ressources humaines** d'une entreprise ("au quotidien" et dans une optique de prévision), ainsi qu'à améliorer son **organisation**. Mettre en place une gestion prévisionnelle de la ressource humaine nécessite comme point de départ indispensable **la connaissance de l'existant** : la connaissance de la ressource humaine en place et **la connaissance des postes de travail actuels**.

POPULATION CONCERNÉE

- Cadres responsables en gestion des ressources humaines,
- Cadres d'études ou spécialistes de la fonction RH,

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Présenter comment analyser et connaître les postes de travail et pour quel usage,
- Appréhender les fondements de base, les finalités et les sorties de l'analyse et l'étude des postes de travail,
- Découvrir les outils et les méthodes de mise en œuvre,
- Prendre connaissance d'une méthode pratique d'analyse de poste de travail supportée par un outil d'application à mettre en œuvre.

PROGRAMME SOMMAIRE

- Les participants seront en mesure de comprendre les principaux concepts et méthodes d'analyse des postes de travail,
- Les participants auront un aperçu des différentes modalités d'application pratiques,
- Ils seront en mesure de prendre connaissance d'un outil pratique d'étude de poste de travail à mettre en œuvre,
- Mettre à leur disposition un modèle de dossier complet d'analyse de poste de travail et d'un guide ou procédure d'application.
- Cadres responsables en gestion des ressources humaines,

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés, débats, cas pratiques.
- Animation sur Power Point



3. FORMATION L'ÉVALUATION DE RH AU CŒUR DES PRATIQUES DE MANAGEMENT DU POTENTIEL HUMAIN

DURÉE QUATRE(04) JOURS

La gestion des ressources humaines consacre une importance particulière à l'appréciation ou l'évaluation du travailleur dans sa manière de servir et son comportement durant sa carrière.

POPULATION CONCERNÉE

- Cadres responsables en gestion des ressources humaines,
- Cadres d'études ou spécialistes de la fonction RH,
- Cadres évoluant au sein de structures d'études et de conception de systèmes RH,
- Chefs de projets RH ou membres d'équipes d'amélioration des processus RH.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Sensibiliser les participants à l'importance de l'outil "évaluation de la RH",
- Situer l'évaluation de la RH dans le schéma global des systèmes RH,
- Identifier les entrées et les sorties fondamentales du système d'évaluation RH,
- Initier les participants aux différents types d'évaluation RH en entreprise,

PROGRAMME SOMMAIRE

- Les participants seront en mesure de comprendre les principaux concepts et principes couvrant les pratiques d'évaluation de la ressource humaine,
- Ils découvriront les différentes formes ou types d'évaluation pouvant être déployés en milieu professionnel,
- ils seront initiés aux méthodes et aux outils propres au domaine d'évaluation RH,
- Ils seront en mesure d'identifier en quoi et comment le processus d'évaluation de la RH est un levier puissant de management des hommes,
- Ils seront en mesure d'entrevoir la mise en œuvre de modèle d'évaluation RH au sein de leurs organismes

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Exposés, débats, échange d'expériences, cas pratiques.
- Animation sur Power Point.



4. FORMATION GUIDE ET INSTRUMENTS DE MODÉLISATION D'UN SYSTÈME DE FORMATION MODERNE

DURÉE QUATRE(04) JOURS

La formation est un instrument au service du développement professionnel et social du personnel. Le développement de la ressource humaine contribue à l'évolution, au progrès et à la performance de l'organisation.

POPULATION CONCERNÉE

- Cadres responsables en gestion des ressources humaines,
- Cadres d'études ou spécialistes de la fonction RH,
- Cadres évoluant au sein de structures d'études et de conception de systèmes RH,
- Chefs de projets RH ou membres d'équipes d'amélioration des processus RH

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Initier et former les participants à une démarche de gestion de la formation.
- Découvrir le processus, les méthodes, les outils de mise en œuvre, les acteurs et
- Les rôles des différents intervenants.
- Situer la gestion de la formation dans le contexte actuel et s'initier à une
- Réflexion d'expérimentation de la démarche au sein de leur entreprise.

PROGRAMME SOMMAIRE

- Les participants seront en mesure de comprendre les principaux concepts et principes de gestion de la formation en entreprise et auront un aperçu des modalités d'application et de mise en œuvre,
- Ils seront en mesure d'identifier la gestion de la formation dans les systèmes fondamentaux de management des ressources humaines,
- Ils auront l'occasion de découvrir la démarche globale de gestion du processus de formation en entreprise,
- Ils seront en mesure d'amorcer un projet d'implantation de la démarche au sein de leurs entreprises.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Exposés, débats, échange d'expériences, cas pratiques.
- Animation sur Power Point.



5. FORMATION MÉTHODOLOGIE D'APPROCHE POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UNE GESTION DES CARRIÈRES ET DES PARCOURS PROFESSIONNELS

DURÉE TROIS(03) JOURS

La formation est un instrument au service du développement professionnel et social du personnel. Le développement de la ressource humaine contribue à l'évolution, au progrès et à la performance de l'organisation.

POPULATION CONCERNÉE

- Cadres responsables en gestion des ressources humaines,
- Cadres d'études ou spécialistes de la fonction RH,
- Cadres évoluant au sein de structures d'études et de conception de systèmes RH,
- Chefs de projets RH ou membres d'équipes d'amélioration des processus RH

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Initier et former les participants à une démarche de gestion de la formation.
- Découvrir le processus, les méthodes, les outils de mise en œuvre, les acteurs et
- Les rôles des différents intervenants.
- Situer la gestion de la formation dans le contexte actuel et s'initier à une
- Réflexion d'expérimentation de la démarche au sein de leur entreprise.

PROGRAMME SOMMAIRE

- Les participants seront en mesure de comprendre les principaux concepts et principes de gestion de la formation en entreprise et auront un aperçu des modalités d'application et de mise en œuvre,
- Ils seront en mesure d'identifier la gestion de la formation dans les systèmes fondamentaux de management des ressources humaines,
- Ils auront l'occasion de découvrir la démarche globale de gestion du processus de formation en entreprise,
- Ils seront en mesure d'amorcer un projet d'implantation de la démarche au sein de leurs entreprises.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Exposés, débats, échange d'expériences, cas pratiques.
- Animation sur Power Point.



6. FORMATION PREPARATION ET LA GESTION DE LA RELEVE

DURÉE TROIS(03) JOURS

La préparation de la relève aborde la nécessité d'une anticipation pour la succession à des postes clés ou de management.

POPULATION CONCERNÉE

- Directeurs des Ressources Humaines
- Cadres responsables en gestion des ressources humaines,
- Cadres d'études ou spécialistes de la fonction RH,
- Cadres évoluant au sein de structures d'études et de conception de systèmes RH,
- Chefs de projets RH ou membres d'équipes d'amélioration des processus RH

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Initier et sensibiliser les participants à une démarche de planification et de gestion de la relève.
- Découvrir les enjeux, les objectifs et les facteurs d'opportunité d'un processus de préparation à la relève.
- S'approprier les concepts, la méthode et les moyens permettant d'asseoir une démarche de gestion et de planification de la relève

PROGRAMME SOMMAIRE

- Les participants seront en mesure de cerner toute la problématique liée à l'implantation d'une démarche de gestion et de préparation à la relève au sein d'une entreprise ou une organisation.
- Ils seront en mesure d'identifier les mécanismes pratiques permettant de cerner les questions liées à cette problématique et d'entrevoir les réponses possibles et réalisables.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Exposés, débats, échange d'expériences, cas pratiques.
- Animation sur Power Point.



7. FORMATION LES TECHNIQUES DE RECRUTEMENT

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Responsables ou personnes chargées de suivre les problèmes de recrutement

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquérir la maîtrise des processus de recrutement

PROGRAMME SOMMAIRE

- Enjeux et raison d'être du recrutement (l'entreprise et le marché de l'emploi)
- Définir le poste à pourvoir (Analyse du poste - Etudes de fonctions)
- Identifications des cibles et recherché de candidatures
- Entretien de recrutement et interview
- Analyse des candidatures et prise de décisions
- Optimiser l'intégration des candidates

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exercices d'application
- Débats
- Méthodes participatives



8. FORMATION REUSSIR VOTRE GPEC : APPROCHE THEORIQUE ET DEMARCHE PRATIQUE

DURÉE QUATRE(04) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Cadres responsables en gestion des ressources humaines,
- Cadres d'études ou spécialistes de la fonction RH,
- Cadres évoluant au sein de structures d'études et de conception de systèmes RH,
- Chefs de projets RH ou membres d'équipes d'amélioration des processus RH.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Sensibiliser et initier les participants à la démarche GPEC,
- Appréhender les fondements de base et les finalités d'une GPEC,
- Découvrir les outils et méthodes de mise en œuvre pratiques,
- Evaluer les conditions de réussite d'implantation d'une GPEC en entreprise,
- Prendre connaissance de cas et d'expérience pratiques en la matière.

PROGRAMME SOMMAIRE

- Les participants seront en mesure de comprendre les principaux concepts et principes d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences,
- Les participants auront un aperçu des diverses modalités d'application au niveau d'une entreprise,
- Ils seront en mesure d'identifier en quoi et comment la gestion des emplois et des compétences peut supporter la mise en place d'un projet d'entreprise et l'atteinte des cibles d'amélioration,
- Ils seront en mesure d'entrevoir la mise en œuvre des principaux outils et instruments de GPEC à mettre en place au sein de leurs organisations.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Exposés, débats, échange d'expériences, cas pratiques.
- Animation sur Power Point.



9. FORMATION LES PRATIQUES DE LA GRH

DURÉE SIX(06) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Cadres des ressources humaines

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquérir des méthodes et des techniques des pratiques de la GRH
- Maîtriser l'organisation et les outils de la fonction RH

PROGRAMME SOMMAIRE

1_ La Fonction GRH

- Les différentes fonctions de la ressource humaine :
- Le recrutement, l'installation et l'accompagnement des nouvelles recrues, les contrats et la formation, la gestion de carrière
- Maîtriser les émotions
- Contrôle de soi devant diverses situations
- Renforcer le sentiment de sécurité collective et individuelle
- Affronter et confronter
- Rédaction des documents administratifs
- Système d'évaluation des performances de l'entreprise
- Motivation et dynamisation des travailleurs
- Acquisition et traitement de l'information
- Planifier la journée la semaine et le mois de travail
- Gestion du temps
- Projection de documents
- Evaluation de la formation (feed back)

2_ GESTION DES ENERGIE

- Comment avoir de nouvelles idées
- Avoir des initiatives
- Préparer et prendre des décisions
- Rapidité d'action
- Eviter les répétitions et les redondances

3_ Manager au quotidien

- Bien réagir aux responsabilités
- Comment reconnaître un chef
- Apprendre à parler pertinemment
- Ecouter et réagir
- Animer les réunions
- Simulation du séminaire (jeux de rôle)
- Dynamique de groupe
- Projection de documents
- Evaluation de la formation (feed back)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



10. FORMATION LE TABLEAU DE BORD DES RH DANS LE SECTEUR PUBLIC

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Cadre et responsable RH.
- Agent de la fonction RH.
- Tout responsable (directeur général, chef de service...) impliqué dans le développement durable de sa structure.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Faire du tableau de bord RH un outil de pilotage.
- Construire le tableau de bord et l'utiliser
- Des modèles de tableaux de bord pour accélérer la mise en pratique de la formation

PROGRAMME SOMMAIRE

1 Faire du Tableau De Bord RH, un outil de pilotage de la politique RH dans l'organisation administrative

- Définir les différentes fonctions RH présentes dans l'organisation.
- Établir une cartographie des tableaux de bord nécessaires au pilotage des fonctions.
- Sensibiliser les décideurs à l'utilisation du Tableau De Bord comme outil d'aide et de suivi à l'évaluation des politiques publiques.

2 Acquérir une méthodologie d'élaboration des TDB RH

- Clarifier les utilisateurs et leurs demandes ou besoins d'informations : typologie, indicateurs et fréquence.
- Identifier les indicateurs clés et les principaux ratios de chaque domaine :
 - o paie ;
 - o rémunération ;
 - o congés formation ;
 - o etc.
- Proposer des Tableau De Bord de veille :
 - o Évolution de la société ;
 - o Environnementale ;
 - o Diversité ;
 - o etc.
- Définir les informations nécessaires et les supports de relevés d'informations.

3 Transformer les données en outils d'aide à la décision et à la conduite du changement

- Savoir analyser les données quantitatives et qualitatives d'un Tableau De Bord par domaine.
- Tirer des conclusions opérationnelles et prospectives.

4 Savoir communiquer autour du Tableau De Bord

- Rendre les informations attractives pour chaque utilisateur.
- Choisir les modalités de communication adaptées à chaque utilisateur.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



11. FORMATION LE CAHIER DES CHARGES : CONCEPTION ET MISE EN PLACE DES ACTIONS DE FORMATIO

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Responsables formation
- Concepteurs d'ingénierie pédagogique

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Maîtriser la méthodologie et les outils des actions de formation

PROGRAMME SOMMAIRE

1.Le cahier des charges

- Définition des objectifs opérationnels de l'entreprise
- Analyse des cibles : pré requis
- Définitions des objectifs pédagogiques
- Elaboration du cahier des charges

2.La conception des actions de formation

- Analyse et découpage en modules
- Objectifs - contenu et méthodes pour chaque module
- Choix pédagogiques
- Techniques d'animation à utiliser selon les objectifs (selon la norme ISO)

3.La mise en place des actions de formation

- Réalisation des supports
- Mise en oeuvre des outils d'évaluation
- Analyse qualitative et quantitative des résultats
- Logistique : organisation de l'espace et des moyens

4.Conception des outils d'évaluation des résultats

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Autodiagnostic pour évaluer sa contribution au marketing.
- Quiz pour situer la culture marketing communication de son entreprise.
- Pédagogie interactive favorisant les échanges entre participants et animateur.
- Mise en application sur un cas fil rouge et sur des mini situations pour s'appropriier les différentes étapes de la démarche marketing



12. FORMATION ASSISTANT (E) JURIDIQUE

DURÉE DIX(10) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Secrétaires et assistants juridiques.
- Collaborateurs intervenant dans le secrétariat juridique

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquérir des connaissances et des savoir-faire précis pour accomplir les formalités juridiques de l'entreprise.

PROGRAMME SOMMAIRE

- Comprendre l'essentiel du vocabulaire juridique utilisé dans l'entreprise
- Comprendre le fonctionnement de l'entreprise
- les organes de direction, de surveillance et de contrôle.
- Organiser les réunions du conseil d'administration
- Assurer le secrétariat juridique : respecter le formalisme du procès-verbal
- Assurer les relations avec le commissaire aux comptes

CONDITIONS D'ACCES

- Baccalauréat + 02 années universitaires

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours théoriques
- Exercices d'application
- Illustrations et Débats
- Méthodes participatives





02

FORMATION MANAGEMENT DE PROJETS & CERTIFICATION IPMA & PMI

1. FORMATION EN MANAGEMENT DE PROJET AVEC CERTIFICATION IPMA

DURÉE VINGT ET UN (21) JOURS

« CERTIFIED PROJECT MANAGEMENT ASSOCIATE »

NIVEAU D & NIVEAU C

CERTIFICATION IPMA D

- **19 jours** de formations **02 jours** de préparation pour **certification IPMA D** et
- **19 jours** de formation **02 jours** de préparation et **4 jours de coaching** pour la **certification IPMA C**

POPULATION CONCERNÉE

- Chef ou membres de projet qui désirent se certifier au **niveau D** ou **C** de la certification **IPMA** sous le référentiel **ICB4**

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Rendre la participante ou le participant aux faites de toutes les facettes de la gestion de projets (GP), c'est-à-dire l'organisation, la planification, la programmation, le contrôle et la clôture du projets.

Au terme de cette formation, la participante ou le participant devrait :

- Avoir développé une démarche logique d'analyse pour des projets à planifier et à réaliser;
- Connaître des techniques de planification, de programmation et de contrôle de projets;
- Être initié à l'utilisation de l'informatique comme outil de support à la gestion de projets.
- Avoir réalisé la planification, la programmation et une simulation de la réalisation à un point de contrôle d'un projet individuel selon l'approche gestion de projets.

PROGRAMME SOMMAIRE

PARTIE I PLC et Gestion du portefeuille de projets et les processus

- Le programme comprend 19 journées

La formation prend en compte les 21 éléments de compétences techniques et managériales du référentiel ICB 4. La compréhension de ces éléments dans la situation spécifique de chaque projet est la base de la Certification

PARTIE III. Préparation A La Certification (02 jours niveau D et C) et 3 jours coaching niveau C)

Il faut savoir que le spectre couvert par le corpus des compétences (ICB / NCB) est très vaste, et que la difficulté première est d'assimiler le vocabulaire, les concepts, les techniques et méthodes des différentes disciplines à connaître, pour aborder l'examen dans les meilleures conditions possibles.

Cette formation sera dispensée avec comme objectif, l'appropriation par les Stagiaires :

- Vocabulaire nécessaire pour l'examen (sigles, définitions, finalités,...)
- Etudes d'exemples d'exercices relatifs au contenu de l'examen
 - o Questions à choix multiples (QCM)
 - o Questions ouvertes, sur des thèmes techniques et managériaux

(La réponse à ces questions est sous forme rédactionnelle, l'objectif étant de répondre sous forme de synthèse, en privilégiant les définitions, les mots clés et éventuellement les schémas pour une meilleure compréhension).

- o De planification et de coût en adéquation avec les questions logiques de l'examen.

Après cette formation de préparation de 03 jours, on accorde 1 semaine de préparation individuelle avant l'examen de certification en présence d'un assesseur

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

En plus de la présentation des concepts et bonnes pratiques, la formation comprend :

- Des études de cas qui sert de fil directeur pour toute la session
- Des exercices pratiques de mise en situation
- Des séquences vidéo d'animateur et conférenciers internationaux (USA)
- La prise en compte de l'expérience des participants
- L'organisation d'ateliers pratiques

Agenda pédagogique

La session s'articule autour de 3 temps forts :

Un temps « Académique » (~40%)

- Cette séquence a pour objectif de présenter les concepts clés ainsi que les connaissances méthodologiques venant enrichir les concepts de base.

Un temps « Bonnes pratiques » (~20% du temps)

- Cette séquence a pour objectif d'élargir l'horizon des participants en les informant des bonnes pratiques observées sur le terrain au niveau national et international.

Un temps « production » et « entraînement » (~ 40% du temps)

- Cette séquence pédagogique vise à amener le groupe d'une part à s'entraîner et d'autre part à produire par lui-même des solutions adaptées à ses préoccupations et au contexte du secteur. Cette séquence est animée sur le mode travaux en groupe et en sous-groupes en s'appuyant sur des études de cas, exercice et des ateliers.

2. FORMATION MANAGEMENT DE PROJET POUR CADRE DIRIGEANTS

DURÉE SEPT(07) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquérir et maîtriser les techniques d'animation d'équipe et de coordination des tâches et activités des différents programmes
- Etre capable de prendre en charge un portefeuille de projets ou programme
- Apprendre le pilotage opérationnel de toutes les dimensions d'un projet d'un portefeuille et programme grâce au suivi des indicateurs et à la gestion proactive des événements qui jalonnent la vie d'un projet

PROGRAMME SOMMAIRE

PARTIE I : GERER LE PORTEFEUILLE DE PROJETS ET LES PROCESSUS

Méthodes et outils de conduite de projets

- LE PROGRAMME COMPREND 05 JOURNÉES

Qu'est-ce que le management de projet selon le PMI
Bureau des projets ou Project management organisation (PMO)
Norme et processus du management d'un projet
Relations entre management de projet, management
dprogramme et management de portefeuille
Projets et planification stratégique
Corpus des connaissances en management de projet
Interactions entre processus de management de projet
Management du changement ...
Cycle de vie du projet et organisation
Domaines de connaissance en management de projet
Management des coûts et de la qualité du projet
Management des ressources humaines du projet
Management des communications du projet
Management des risques du projet

PARTIE II. Ms Projet (2 jours)

- Ce module a comme objectif principal de permettre l'exploitation du logiciel MS Project et d'appliquer les GANTT et PERT (à partir d'exercices concrets)
Saisir les tâches, les lier entre elles (chevauchements, retards)
Renseigner le calendrier du projet
Les ressources, intégrer leur disponibilité, lisser la charge
Définir le chemin critique



Optimiser les délais et les charges
Calculer les coûts d'un projet
Suivre l'avancement d'un projet
Ajuster en fonction des aléas
Éditer des rapports personnalisés
Ingénierie simultanée de plusieurs projets

PARTIE III : Les autres modules qui peuvent être ajoutés à cette catégorie de stagiaires

ORGANISER LE TRAVAIL DE SON ÉQUIPE

Augmenter la productivité de son management

- Faciliter la répartition du travail et la gestion des projets.
- Établir les plannings.
- Évaluer les performances de chacun.
- Analyser et contrôler le travail et la production de son équipe

LES PLUS DE LA FORMATION

- **Développer un climat de confiance, chercher à comprendre, et à être compris**

On peut très bien manager des hommes tout en ayant des difficultés dans l'animation d'une équipe. Le manager comme un entraîneur peut gérer, négocier tous les problèmes individuels et ne pas voir surgir les difficultés collectives. Cette formation lui permettra de comprendre qu'une animation d'équipe n'est pas que la somme de managements individuels et que d'autres techniques sont à utiliser.

OBJECTIFS

- Mieux comprendre la vie de son équipe.
- Créer un climat de confiance avec ses collaborateurs et avec sa hiérarchie.
- Maîtriser les phénomènes secondaires, gérer les différences et les conflits.
- Dynamiser, coopérer et travailler plus efficacement et plus sereinement ensemble

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Exposés, débats, échange d'expériences, cas pratiques.
- Animation sur Power Point.



3. FORMATION MANAGEMENT DE PROJET POUR TECHNICIENS OPERATIONNEL

DURÉE CINQ(07) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Membres de projet

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Comprendre les enjeux du mode projet.
- Mesurer les responsabilités d'un contributeur dans une équipe projet.
- Développer l'esprit et les compétences projet :
 - L'engagement individuel et collectif, l'esprit du résultat et de l'amélioration continue,
 - Les compétences de pilotage et de gestion de son périmètre

PROGRAMME SOMMAIRE

- ÊTRE UN ACTEUR CLÉ DANS UNE ÉQUIPE PROJET
- Valoriser sa contribution et jouer pleinement son rôle dans l'équipe

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Exposés, débats, échange d'expériences, cas pratiques.
- Animation sur Power Point.



4. FORMATION ASSISTANT(E) DE PROJET

DURÉE SEPT(07) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Secrétaires et assistant(e)s,
- Novices en gestion de projet qui souhaitent s'initier à la gestion de projet pour assister au mieux les équipes transverses

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Comprendre les enjeux du mode projet.
- Mesurer les responsabilités d'un contributeur dans une équipe projet.
- Développer l'esprit et les compétences projet :
 - L'engagement individuel et collectif, l'esprit du résultat et de l'amélioration continue,
 - Les compétences de pilotage et de gestion de son périmètre

PROGRAMME SOMMAIRE

- ÊTRE UN ACTEUR CLÉ DANS UNE ÉQUIPE PROJET
- Valoriser sa contribution et jouer pleinement son rôle dans l'équipe

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Exposés, débats, échange d'expériences, cas pratiques.
- Animation sur Power Point.



5. FORMATION OPTIMISER LA COMMUNICATION DANS LES PROJETS

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Assistant de projet

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

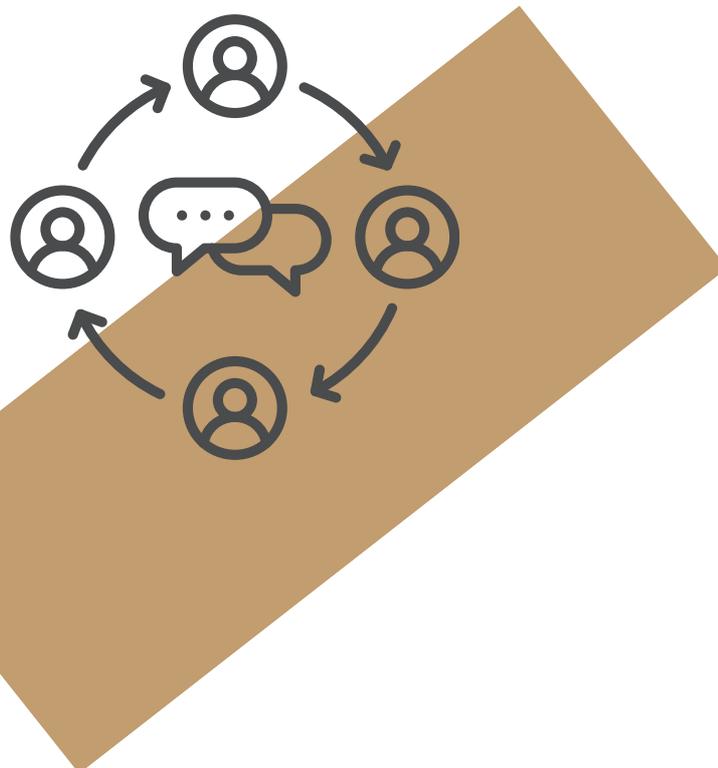
- Cerner les besoins en communication des différentes parties prenantes du projet.
- Élaborer une stratégie de communication pertinente et adaptée.
- Définir le plan de communication, les outils et les moyens à mobiliser selon les phases.
- Réussir la mise en œuvre du plan de communication.

PROGRAMME SOMMAIRE

- Être un membre efficace dans une équipe projet
- Valoriser sa contribution et jouer pleinement son rôle dans l'équipe

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Exposés, débats, échange d'expériences, cas pratiques.
- Animation sur Power Point.



6. FORMATION CHEF DE PROJET OCCASIONNEL

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Les chefs de projet occasionnels, les chargés de mission et toute personne ayant à gérer, en plus de ses fonctions habituelles un projet transversal

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Comprendre les enjeux autour de la mission.
- Acquérir l'essentiel du « mode projet ».
- Développer des méthodes de travail et une communication hors-hiérarchie efficaces.

PROGRAMME SOMMAIRE

- Être un chef de projet occasionnel efficace dans l'entreprise
- Valoriser sa contribution et jouer pleinement son rôle dans l'équipe

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Exposés, débats, échange d'expériences, cas pratiques.
- Animation sur Power Point.



7. FORMATION LES FONDEMENTS DU MANAGEMENT DE PROJET

DURÉE SEPT(07) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Les chefs de projet et les équipiers de projets.
- Les supérieurs des chefs de projet et les autres cadres qui doivent contrôler la situation des projets.
- Les clients et les parties prenantes des projets.
- Destiné aux entreprises et autres organisations, privées ou publiques.
- La formation se déroule sous forme de séminaire, habituellement chez l'organisation cliente ou dans un local approprié.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

Au terme de la formation, les participants seront en mesure de :

- Comprendre pourquoi le travail doit être organisé et mené sous forme de projets.
- Comprendre les différents rôles et responsabilités liés au travail en projets.
- Définir un projet dans ses divers aspects.
- Élaborer et gérer un plan de projet.
- Gérer de façon proactive le contenu, les problèmes et la communication d'un projet.
- Identifier et gérer les risques d'un projet.
- Établir les méthodes appropriées afin de gérer la documentation d'un projet.
- Identifier le niveau de qualité exigé et gérer le projet à ce niveau.
- Identifier les métriques requises pour pouvoir vérifier le niveau de qualité.
- Mesurer le succès d'un projet.

PROGRAMME SOMMAIRE

L'utilisation d'un ensemble cohérent de procédures fiables et de techniques éprouvées de management de projet permettra aux chefs de projets d'effectuer une gestion proactive

- Du contenu, des problèmes,
- Des risques,
- De la qualité et
- Des communications.

Vue d'ensemble.

- Définition d'un projet (chartre du projet).
- Élaboration de l'échéancier et du budget.
- Management de l'échéancier et du budget.
- Gestion du contenu.
- Gestion des communications.
- Gestion des risques.
- Gestion des ressources humaines.
- Management de la qualité.
- Management des métriques

Cette formation augmentera d'une manière décisive les chances de votre organisation de gérer vos projets avec succès et avec beaucoup moins de stress.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Exposés, débats, échange d'expériences, cas pratiques.
- Animation sur Power Point.



8. INTRODUCTION À LA GESTION DE PROJETS ET INITIATION À MS PROJECT

DURÉE SEPT(07) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Futurs chefs de projet informatique ou chefs de projets en fonction souhaitant valider leur pratique.
- Analystes/concepteurs/assistants au maître d'œuvre assurant des tâches de coordination ou d'encadrement de projet.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquérir les fonctions de MS Project ainsi que la démarche méthodologique d'utilisation d'un logiciel de gestion de projet
- Intégrer toutes les composantes du métier en cohérence avec les autres acteurs.
- Planifier et suivre un projet.
- Anticiper et piloter l'évolution du projet

PROGRAMME SOMMAIRE

- **Initiation aux fondamentaux de la gestion des projets et plus particulièrement**

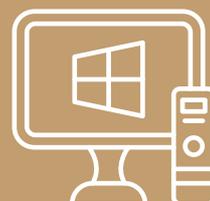
1. La planification et le suivi de la réalisation d'un projet
2. Analyse des coûts et avancement des travaux.
3. Analyse de l'incertitude qui caractérise les temps de réalisation des taches composant le projet.

- **A l'issue du séminaire, les participants seront en mesure :**

1. D'analyser un projet à l'effet d'établir l'organigramme technique (WBS),
2. D'élaborer le réseau des taches,
3. De déterminer le chemin critique et les marges
4. D'affecter les ressources et de déterminer les coûts,
5. D'organiser le suivi des réalisations et la détermination de l'avancement des travaux.
6. D'utiliser un progiciel de gestion de projet (Microsoft Project) à travers le
7. Déroulement d'une étude de cas

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



9. FORMATION LOGICIEL PRIMAVERA

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Futurs chefs de projet informatique ou chefs de projets en fonction souhaitant valider leur pratique.
- Analystes/concepteurs/assistants au maître d'œuvre assurant des tâches de coordination ou d'encadrement de projet.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquérir les fonctions de Primavera, ainsi que la démarche méthodologique d'utilisation d'un logiciel de gestion de projet
- Intégrer toutes les composantes du métier en cohérence avec les autres acteurs.
- Planifier et suivre un projet.
- Anticiper et piloter l'évolution du projet

PROGRAMME SOMMAIRE

Bases Essentielles : Création du Planning

- Bases de la gestion de projets,
- Gantt et PERT,
- Définir les structures du projet et de codification,
- Développer un réseau d'activités avec leurs liens logiques,
- Affecter des calendriers et des contraintes au planning,
- Personnaliser l'environnement de travail du projet,
- Organiser et trier les activités,
- Affecter des ressources et des coûts aux activités,
- Créer un projet de référence,
- Enregistrer l'avancement du projet.

Gestion des Ressources et des Coûts

- Affecter des ressources hiérarchiques,
- Définir des ressources pilotes,
- Editer et configurer des rapports de ressources et de coûts,
- Créer des courbes de ressources et de coûts,
- Appliquer les calendriers de ressources dans le planning,
- Nivelier les ressources.

Gérer les Données de Projet avec P3

- Transférer des données de projets,
- Stocker et importer des Fragnets,
- Insérer des données à travers plusieurs projets,
- Exporter les données vers une feuille de calcul,
- Définir et affecter des données personnalisables,
- Attacher et lier des objets aux activités,
- Lister les types de rapports et graphiques disponibles,



- Sélectionner le type de rapport approprié selon les besoins,
- Lister les utilisations possibles pour chaque type de rapport,
- Configurer les différents types de rapports :
 - rapports tabulaires,
 - rapports de charges de ressources,
 - rapports de charges de coûts,
 - rapports personnalisés,
 - graphiques de logique,
 - diagrammes chronologiques,
 - graphiques Gantt,
 - graphiques de ressources et coûts,
- Production de rapports

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation





03

FORMATION FINANCE COMPTABILITE

IFM

FORMATION FINANCE & CONTRÔLE DE GESTION



1. FORMATION LES 5 SAVOIR FAIRE FINANCIERS

DURÉE QUATRE(04) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Manager non financier.
- Responsable de Centre de profit ou de département.
- Chef de projet.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Renforcer sa démarche d'analyse financière.
- Évaluer la performance par les flux de trésorerie.
- Évaluer la rentabilité d'un projet.
- S'initier aux comptes consolidés.

PROGRAMME SOMMAIRE

1- Savoir faire n° 1 : Mener une analyse financière

- Profitabilité : expliquer les variations de résultat (effet ciseau et point mort).
- Capitaux investis : apprécier la gestion des immobilisations et du BFR.
- Structure financière : évaluer l'équilibre $FR - BFR = TN$.
- Points forts/points faibles, pistes d'action.

2- Savoir faire n° 2 : Améliorer la performance économique

- Améliorer la flexibilité : seuil de rentabilité.
- Les leviers d'amélioration de la rentabilité économique (ROCE). Distinguer les notions de rentabilité et de création de valeur.
- Construire son tableau de bord financier.
- Anticiper les crises de trésorerie, financer l'activité et la croissance.

3- Savoir faire n° 3 : Évaluer la performance par les flux de trésorerie

- Flux de trésorerie de l'activité et d'investissement.
- Flux de trésorerie du financement : choix de financement, capacité à rembourser les emprunts.
- Le flux de trésorerie disponible, critère de performance.

4- Savoir faire n° 4 : Évaluer la rentabilité d'un projet d'investissement

- Évaluer la rentabilité par les flux de trésorerie : Flux de Trésorerie d'Exploitation (FTE), Flux de Trésorerie d'Investissement (FTI).
- La notion d'actualisation, choix d'un taux d'actualisation : coût moyen pondéré des capitaux (CMPC).
- Calculer et Interpréter les critères de choix d'un investissement : Délai de Récupération (DR), Valeur Actualisée Nette (VAN), Taux de Rentabilité Interne (TRI), Indice de Profitabilité (IP).

5- Savoir faire n° 5 : Lire les comptes de groupe

- Finalités des comptes consolidés : chiffre d'affaires, résultat, endettement consolidé.
- Différentes natures de contrôle et méthodes de consolidation associées.
- Postes spécifiques : écart d'acquisition, titres mis en équivalence, minoritaires.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



2. FORMATION RÉALISER UNE ANALYSE FINANCIÈRE

DURÉE SEPT(07) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Responsables des services comptables et financiers,
- Chefs comptables, contrôleurs de gestion souhaitant s'initier aux techniques de l'audit comptable.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Positionner le cadre d'exercice de l'audit comptable.
- Situer la méthodologie de l'audit comptable.
- Utiliser les techniques et les outils de l'audit.
- Déterminer les caractéristiques du contrôle des principaux processus comptables.
- Fiabiliser le système de production et de contrôle de l'information comptable et financier.
- Collaborer efficacement avec les auditeurs externes.

PROGRAMME SOMMAIRE

1_ Positionner l'audit comptable et financier

- Les différents types de mission d'audit.
- Situer la mission de l'auditeur financier dans le dispositif de contrôle de l'entreprise.
- Le cadre d'exercice : normes d'exercice professionnel.
- La démarche générale de l'audit comptable et financier.

2_ Évaluer le dispositif de contrôle interne

- Décrire le dispositif de contrôle interne :
- outils : flow chart, tableau de répartition des tâches, questionnaires, tests.
- Analyser les forces et faiblesses du contrôle interne.
- Impact de l'examen du contrôle interne sur le contrôle des comptes.

4_ Effectuer le contrôle des comptes

- Les techniques et outils de contrôle des comptes
- la revue analytique, les validations par confirmation externe, les sondages, les contrôles physiques.
- Mettre en œuvre les techniques de contrôle sur les principaux processus comptables.

5_ Formuler des conclusions pertinentes et constructives

- L'émission de l'opinion sur les comptes.
- La formulation des recommandations : le rapport d'audit.
- Le suivi des recommandations et la démarche post-audit.
- Contrôle des comptes et révision des informations annuelles.
- Méthodologie de formulation des recommandations et conclusions

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



3. FORMATION LE TABLEAU DE BORD : OUTIL D'ANALYSE ET D'AIDE À LA DÉCISION

DURÉE QUATRE(04) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Contrôleur de gestion.
- Cadre comptable et financier.
- Dirigeant, chef de services, chef de projet.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquérir la méthodologie pour :
 - o identifier les indicateurs pertinents de son activité ;
 - o concevoir le tableau de bord pour améliorer sa lisibilité.
- Valider la pertinence de son tableau de bord.
- Identifier les facteurs clé de succès pour mettre en place un tableau de bord.

PROGRAMME SOMMAIRE

1- Replacer le rôle du tableau de bord dans la gestion de l'entreprise

- Élargir les activités de l'entreprise à mettre sous contrôle.
- Définir les objectifs et s'assurer de leur cohérence.
- Distinguer les résultats à atteindre et les moyens d'actions.

2- Sélectionner les indicateurs pertinents

- Formaliser les missions et les objectifs.
- Définir les indicateurs de performance.
- Normer les relations de cause à effet.
- Identifier les indicateurs de pilotage, d'éclairage, prédictibles.

3- Structurer la mise en œuvre du tableau de bord : principes de conception

- Choisir la maille d'analyse, la fréquence de diffusion.
- Définir les responsabilités en termes de génération et d'analyse de l'information.
- Faciliter l'analyse grâce à des supports visuels efficaces.
- Faire évoluer les indicateurs du tableau de bord.

4- Concevoir le tableau de bord : les étapes clés

- Réaliser le diagnostic du système d'information de gestion.
- Gérer les étapes du projet de conception ou de refonte.
- Construire le dictionnaire des indicateurs.
- Organiser la remontée des informations.

5- Exploiter le tableau de bord avec les équipes opérationnelles

Tester et contrôler le résultat des actions.

Comprendre la relation avec les processus de décision.

Faire du tableau de bord un outil de communication et d'échange de bonnes pratiques.

Apprécier la performance des équipes.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



4. FORMATION CONTRÔLE INTERNE ET OUTILS DE L'AUDIT INTERNE

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Tous les collaborateurs de la direction audit interne
- Cadre appelé à exercer de façon occasionnelle ou permanente la fonction d'auditeur interne.
- Auditeur interne récent dans la fonction..

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Comprendre la notion de contrôle interne, ses objectifs, ses enjeux et ses évolutions.
- Acquérir les connaissances et le savoir-faire pour organiser une mission d'audit interne
- Pratiquer le contrôle interne selon l'approche par les processus
- Connaître les outils utilisés dans le cadre des réalisations de missions
- Choisir les outils et techniques à bon escient et au bon moment
- Construire les outils permettant de synthétiser l'information

PROGRAMME SOMMAIRE

L'audit interne : rôle et missions

- Les différents types de mission d'audit.
- Situer la mission de l'auditeur financier dans le dispositif de contrôle de l'entreprise.
- Le cadre d'exercice : normes d'exercice professionnel.
- La démarche générale de l'audit comptable et financier.
- Définir la fonction et sa place dans la structure.
- Construire la charte d'audit.
- La déontologie de la fonction.

Définir les objectifs et planifier un audit interne

- Identifier les objectifs des missions d'audit.
- Planifier les missions.

Organiser une mission d'audit interne

- Les étapes d'une mission à partir de la lettre de mission : prévoir :
- l'étude préalable, le déroulement, le rapport, le suivi.

Préparer la mission d'audit

- La lettre de mission : les objectifs, le contenu, la communication associée.
- Mener l'étude préalable : recenser l'information interne et externe.
- Identifier les zones à risques, prendre contact avec les audités.

Réaliser la mission d'audit avec les outils de controls

- Décrire l'existant :
- les documents à réunir, flow chart, tableau de répartition des tâches,
- établir les questionnaires d'audit, conduire les entretiens.
- Valider la conformité de l'existant : test de conformité, questionnaires.
- Analyser l'existant : le tableau des forces et faiblesses apparentes ;
- les sondages, l'échantillonnage statistique, le tableau d'évaluation des procédures ;
- Établir la relation avec succès et justesse.
- Repérer les différentes manières d'exprimer sa personnalité.
- S'adapter à ses interlocuteurs.
- l'audit des outils informatiques.



Réaliser la synthèse de l'audit

- Synthétiser les conclusions d'audit : la feuille de révélation ; la feuille d'analyse des problèmes ;
- arbitrer risque et performance ;
- Synthétiser les conclusions d'audit :
- la Feuille de Révélation et d'Analyse des Problèmes ;
- Identifier les atouts et les faiblesses de l'organisation.
- Rédiger les différents types de rapport d'audit.
- Prendre une posture de porteur de progrès.

Comprendre les liens entre audit interne et contrôle interne

- Coordonner le contrôle interne et les audits internes.

Conclure la mission

- Rédiger les différents types de rapports.
- Communiquer les conclusions.
- Le suivi de la mission.
- Servir de ressource en cas de besoin.

Le management des audits

- Construire le programme d'audits.
- Coordonner les différents auditeurs.
- Faire des rapports groupés.

Anticiper les changements liés au résultat de l'audit

- Intégrer dans son rapport la nécessité de préparer le changement.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



5. FORMATION LE CONTRÔLE DE GESTION DES ACTIVITÉS ET DES PROCESSUS

DURÉE QUATRE(04) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Contrôleur de gestion siège ou opérationnels.
- Responsable administratif et financier.
- Responsable de centres de services partagés.
- Propriétaire de processus.
- Contrôleur interne.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Gagner en visibilité sur l'organisation -transverse- des opérations- dans son entreprise.
- Identifier des pistes d'amélioration en termes de création de valeur et d'utilisation des ressources.
- Mettre en place une comptabilité analytique basée sur les activités (ABC).
- Concevoir des tableaux de bord orientés activités ou processus (ABM).
- Doter les décideurs opérationnels d'outils d'amélioration de leur performance.
- Élargir les compétences des contrôleurs de gestion au contrôle interne.

PROGRAMME SOMMAIRE

1- Les enjeux du contrôle de gestion par les processus

- Piloter la performance par processus.
- Les nouveaux challenges du contrôle de gestion.
- Les prérequis à la mise en œuvre d'une démarche par les processus.

2- Gagner en visibilité sur les processus au travers de la cartographie des activités

- Identifier les activités et les inducteurs (ABC/ABM).
- Réaliser la cartographie des processus opérationnels (ABM).
- Qualifier ces processus.
- Prioriser les processus opérationnels selon les objectifs stratégiques.

3- Évaluer et analyser le coût des activités et des processus

- Valoriser les inducteurs de coût (ABC).
- Valoriser les objets de coût (ABC).
- Porter un nouveau regard sur les marges par produit, par prestation...(ABM).
- Anticiper le dimensionnement des ressources avec un outil de simulation.
- Rechercher des alternatives.

4- Améliorer la performance des processus (méthode DMAIC

- Définir les processus actuels qui ne sont pas sous contrôle (QOQCP).
- Mesurer les données critiques (pareto).
- Les causes de dysfonctionnement
- Innover : reconfiguration des processus pour réduire les coûts et benchmark de ses pratiques.
- Contrôler l'exécution.

5- Créer de la valeur au travers de la gestion par les processus

- Utiliser la méthodologie Value Up.
- Reconfigurer les processus selon ces objectifs.

6- Maîtriser les risques sur les processus

- Les objectifs de contrôle interne.
- Identifier les risques associés aux activités.
- Définir les points de contrôle.



7- La carte de performance (Balanced Scorecard)

- Les objectifs clés de la carte de performance.
- Construire la carte de performance.
- Définir les indicateurs clés de la performance.
- Faire le lien avec les tableaux de bord de processus.

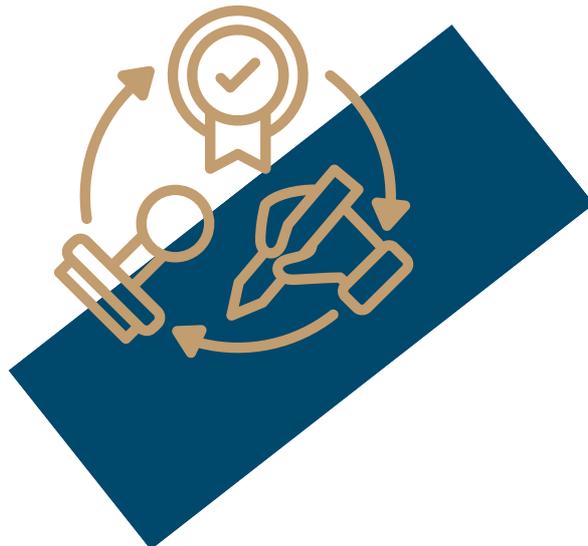
8- Gérer la mise en œuvre du projet

La mise en place : apports, résultats, difficultés.

Évaluer le niveau de maturité des processus.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



6. FORMATION LES MARCHES PUBLICS

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Gestionnaires des crédits d'équipement
- Responsables de la planification et de l'organisation
- Directeurs financiers
- Comptables

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Maîtriser la réglementation des marchés publics
- Permettre aux séminaristes de s'adapter aux exigences des dispositifs de contrôle de gestion des marchés publics
- Amener les séminaristes à acquérir les concepts essentiels de passation des marchés publics
- Gérer les opérations liées aux marchés publics.

PROGRAMME SOMMAIRE

1. LES ASPECTS JURIDIQUES DES MARCHES PUBLICS

- Le cahier des charges
- Le montage financier et les conditions de formation du contrat
- Les procédures de sélection et les formes de passation .
- Choix et qualification du partenaire co-contractant
- Les procédures de passation des marchés publics
- Les différentes catégories de marchés publics
- Les prix dans les marchés publics

2. LA MISE EN VIGUEUR DES MARCHES PUBLICS

- Mise en place des garanties
- Notes sur le contrôle à priori
- Les avenants et modifications
- La réception
- Le règlement des litiges (Art .101 à 102 du D.P. n° -250 du 24/07/02)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours théoriques
- Exercices d'application
- Illustrations et Débats
- Méthodes participatives



7. FORMATION DIAGNOSTIC FINANCIER POUR NON FINANCIERS

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Manager, ingénieur et cadre non-financier..

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Détecter les points clés du diagnostic financier.
- Acquérir des clignotants de risque en lecture directe.

PROGRAMME SOMMAIRE

1- La logique de construction du compte de résultat et du

- Le compte de résultat, film de l'activité d'une période.
- Logique financière du bilan : ressources et emplois.
- Amortissement, application du principe de rattachement des charges aux produits.
- Provisions, application du principe de prudence.
- Lien entre compte de résultat et bilan : partie double et double détermination du résultat.

2- Diagnostiquer l'activité et la profitabilité

- Interpréter les soldes intermédiaires de gestion.
- Importance des indicateurs d'excédent de trésorerie, EBE, CAF, MBA...
- Causes de dégradation du résultat : effet ciseau et effet point mort.

3- Diagnostiquer la structure financière

- Retraiter pour obtenir le véritable endettement : locations financements, affacturage.
- Équilibre financier acceptable : Fonds de roulement (FR) - Besoin en fonds de ent (BFR) = Trésorerie Nette (TN).
- Anticiper et résoudre les crises de trésorerie.

4- Intégrer les ratios au diagnostic

- Gestion du BFR, structure (capacité d'emprunt à MLT), trésorerie (capacité d'emprunt à CT).
- Ratios discriminants à surveiller, couverture des frais financiers par l'EBE.
- Taux apparent d'endettement révélateur de l'endettement réel.
- Rentabilité économique (ROCE), synthèse de la performance économique.

5- Réaliser un diagnostic financier

- Repérer les clignotants de risque, points forts et points faibles en lecture directe.
- Poser les bonnes questions pour interpréter les évolutions.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



8. FORMATION OUTILS DE GESTION POUR MANAGERS

DURÉE QUATRE(04) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Manager.
- Ingénieur.
- Responsable d'activité, d'équipes ou de service

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Comprendre la logique financière de l'entreprise.
- Exploiter la comptabilité analytique pour agir.
- Construire et défendre son budget.
- Faire le suivi budgétaire.
- Concevoir et exploiter son tableau de bord.
- S'initier aux calculs de rentabilité d'investissement.
- "Évaluer la rentabilité d'un projet d'investissement" et "Situer sa contribution à la création de valeur"

PROGRAMME SOMMAIRE

1 Définir la gestion

- Démarche et positionnement du contrôle de gestion.
- Le manager dans la gestion.

2 La logique financière de l'entreprise

- Profitabilité : effet ciseau et point mort.
- Rentabilité économique (ROCE) sur les immobilisations et BFR.

3 Exploiter la comptabilité analytique pour agir

- Rôle de la comptabilité analytique.
- Méthode des coûts complets.
- Méthode des coûts variables, directs.
- Les coûts standards.
- Point mort ou seuil de rentabilité :
 - o Exercices sur tableur : Calcul du résultat analytique d'une activité, seuil de rentabilité.

4 Construire et défendre son budget

- Processus budgétaire, différents budgets.
- Identifier ses missions, les activités, les moyens nécessaires et chiffrage de ces moyens.
- Intégrer les orientations stratégiques et les plans d'actions.
- Bien vendre son budget : "raconter l'histoire de son service".
- Suivi budgétaire, analyse des écarts :
 - o étude de cas sur tableur : Fil & Fils : calcul des différents budgets et proposition de scénarios alternatifs ;
 - o analyse des écarts sur chiffre d'affaires.

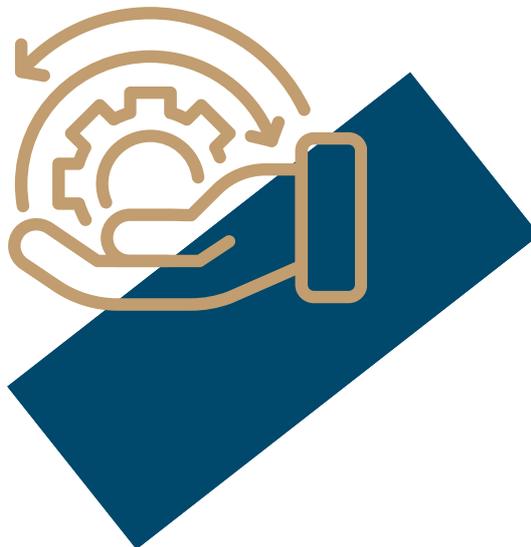


5 Concevoir son Tableau de Bord

- Choisir les bons indicateurs :
 - o de performance : missions du service ;
 - o de pilotage : en lien avec les leviers d'actions sur la performance ;
 - o d'éclairage : environnement .
- Méthode CAREM : fixer des objectifs.
- Les 5 règles d'or pour concevoir le tableau de bord.
- Faire du tableau de bord un outil de délégation :
 - o Exercices : Construction du tableau de bord d'un service opérationnel et d'un centre de profit.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



9. FORMATION CONTRÔLE INTERNE ET OUTILS DE L'AUDIT INTERNE

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Tous les collaborateurs de la direction audit interne
- Cadre appelé à exercer de façon occasionnelle ou permanente la fonction d'auditeur interne.
- Auditeur interne récent dans la fonction..

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Comprendre la notion de contrôle interne, ses objectifs, ses enjeux et ses évolutions.
- Acquérir les connaissances et le savoir-faire pour organiser une mission d'audit interne
- Pratiquer le contrôle interne selon l'approche par les processus
- Connaître les outils utilisés dans le cadre des réalisations de missions
- Choisir les outils et techniques à bon escient et au bon moment
- Construire les outils permettant de synthétiser l'information

PROGRAMME SOMMAIRE

L'audit interne : rôle et missions

- Les différents types de mission d'audit.
- Situer la mission de l'auditeur financier dans le dispositif de contrôle de l'entreprise.
- Le cadre d'exercice : normes d'exercice professionnel.
- La démarche générale de l'audit comptable et financier.
- Définir la fonction et sa place dans la structure.
- Construire la charte d'audit.
- La déontologie de la fonction.

Définir les objectifs et planifier un audit interne

- Identifier les objectifs des missions d'audit.
- Planifier les missions.

Organiser une mission d'audit interne

- Les étapes d'une mission à partir de la lettre de mission : prévoir :
- l'étude préalable, le déroulement, le rapport, le suivi.

Préparer la mission d'audit

- La lettre de mission : les objectifs, le contenu, la communication associée.
- Mener l'étude préalable : recenser l'information interne et externe.
- Identifier les zones à risques, prendre contact avec les audités.

Réaliser la mission d'audit avec les outils de controls

- Décrire l'existant :
- les documents à réunir, flow chart, tableau de répartition des tâches,
- établir les questionnaires d'audit, conduire les entretiens.
- Valider la conformité de l'existant : test de conformité, questionnaires.
- Analyser l'existant : le tableau des forces et faiblesses apparentes ;
- les sondages, l'échantillonnage statistique, le tableau d'évaluation des procédures ;
- Établir la relation avec succès et justesse.
- Repérer les différentes manières d'exprimer sa personnalité. S'adapter à ses interlocuteurs.
- l'audit des outils informatiques.

Réaliser la synthèse de l'audit

- Synthétiser les conclusions d'audit : la feuille de révélation ; la feuille d'analyse des problèmes ;
- arbitrer risque et performance ;
- Synthétiser les conclusions d'audit :
- la Feuille de Révélation et d'Analyse des Problèmes ;
- Identifier les atouts et les faiblesses de l'organisation.
- Rédiger les différents types de rapport d'audit.
- Prendre une posture de porteur de progrès.

Comprendre les liens entre audit interne et contrôle interne

- Coordonner le contrôle interne et les audits internes.

Conclure la mission

- Rédiger les différents types de rapports.
- Communiquer les conclusions.
- Le suivi de la mission.
- Servir de ressource en cas de besoin.

Le management des audits

- Construire le programme d'audits.
- Coordonner les différents auditeurs.
- Faire des rapports groupés.

Anticiper les changements liés au résultat de l'audit

- Intégrer dans son rapport la nécessité de préparer le changement.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



10. FORMATION CONTROLE DE GESTION

DURÉE QUATRE(04) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Toute personne amenée à évoluer sur un poste de contrôleur de gestion et souhaitant acquérir les fondamentaux.
- Tout responsable opérationnel devant mettre en place un contrôle de gestion dans son entreprise.
- Toute personne amenée à travailler avec des contrôleurs de gestion et souhaitant comprendre leur démarche.
- Futur contrôleur de gestion ou contrôleur de gestion récent dans la fonction
- Responsable opérationnel souhaitant dialoguer efficacement avec les services de contrôle de gestion..

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Gagner en visibilité sur l'organisation -transverse- des opérations- dans son S'approprier la démarche du contrôle de gestion.
- Comprendre la logique financière de l'entreprise.
- Savoir utiliser les outils de gestion indispensables.
- Appréhender les outils de reporting et savoir les utiliser dans des situations concrètes
- Développer des analyses de coûts et piloter la performance des activités de l'entreprise
- Coordonner l'élaboration et le suivi du budget .
- Calculer les coûts standards et analyser les écarts.
- Produire un tableau de bord utile à la prise de décision

PROGRAMME SOMMAIRE

1/ Comprendre la logique financière de l'entreprise

- Assurer la pérennité de l'organisation : profitabilité, cash.
- Savoir utiliser les coûts partiels : gérer les coûts et les différents niveaux de marges ; calcul du point mort, simulation de résultat et décision de gestion.

2/ Chiffrer le coût des activités pour améliorer le pilotage de l'entreprise

- Identifier la structure des coûts
- Interpréter le sens des différents niveaux de marges: direct, indirect, variable, fixe ,le seuil de rentabilité
- Choisir la technique la plus adaptée aux besoins du management :
les marges en coût complet ou coût partiel.
- Exploiter la complémentarité de ces différentes méthodes d'analyse.

3/ Savoir établir des prévisions

- Participer à l'élaboration du budget de son entreprise.
- Consolider les chiffres prévisionnels pour assurer la cohérence d'ensemble.
- Réaliser les forecast ou l'atterrissage de fin d'année

4/ Suivre les réalisations et analyser les écarts

- Choisir les différents seuils de significativité.
- Calculer et analyser les différents écarts : volume, prix, coût.
- Savoir interpréter les résultats et en tirer des enseignements.



5/ Faire vivre l'information de gestion

- Identifier les indicateurs pertinents : performance globale et pilotage des activités.
- Expliquer les données du reporting aux opérationnels et les inciter à l'action.
- S'entraîner à poser les bonnes questions aux opérationnels et faire une synthèse.
- Animer le processus budgétaire, les étapes, les intervenants...
- Valoriser le budget.
- Cas : calcul des coûts standards.

6/ Animer le suivi budgétaire

- Mesurer les écarts industriels (consommation matière, main d'œuvre).
- Analyser les causes des écarts et proposer des actions correctrices.

7/ Identifier les indicateurs et concevoir le tableau de bord

- Mesurer la performance des activités industrielles (KPIs).
- Définir le contenu du tableau de bord.
- Cas : mise en place d'un tableau de bord.

8/ Quiz: Questionnaire à choix multiples. 40 minutes

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Les bases théoriques et pratiques pour dialoguer efficacement avec les opérationnels.
- Une pédagogie autour de cas pratiques pour s'approprier les outils du contrôle de gestion sur des situations réelles
- Une pédagogie active et variée : quiz, études de cas issus de problématiques concrètes d'entreprise.
- Un cas "fil rouge" pour développer une vision globale de la démarche
- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



11. FORMATION CONTROLE DE GESTION STRATÉGIQUE

DURÉE QUATRE(04) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Responsable du contrôle de gestion impliqué dans la définition et/ou la mise en œuvre de processus stratégiques (plan de développement, planification stratégique, coordination des tableaux de bord...).
- Directeur financier, cadres exécutifs impliqués dans la stratégie

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Élargir le contrôle de gestion aux aspects stratégiques de son entreprise.
- Participer activement au processus de planification stratégique.
- Enrichir la réflexion stratégique de l'entreprise en proposant de nouvelles analyses de performance.
- Concevoir un système de tableaux de bord stratégiques.
- Réussir le tableau de bord de la Direction Générale.

PROGRAMME SOMMAIRE

1 Le rôle du contrôleur de gestion dans la démarche stratégique

- La démarche stratégie et son évolution.
- Le rôle du contrôle de gestion en tant qu'animateur du processus stratégique.

2 S'approprier quelques outils pour contribuer au diagnostic stratégique

- Comprendre la segmentation stratégique de son entreprise.
- Participer à l'analyse et au diagnostic externe : veille; matrices stratégiques.
- Participer à l'analyse et au diagnostic interne : création de richesse ; facteurs clés de succès.
- Formalisation des forces, des faiblesses, des risques et des opportunités.

3 Comprendre les choix stratégiques et adapter le système de pilotage en conséquence

- Les choix stratégiques et les objectifs qui en découlent :
 - o les stratégies génériques,
 - o les Key Performance Indicators (KPI).
- Le contrôle de la réalisation des objectifs stratégiques :
 - o les cinq principes de conception d'un tableau de bord,
 - o l'alignement des objectifs et des plans d'actions,
 - o construire le tableau de bord prospectif (balanced scorecard).

4 Analyser la performance sous un angle plus stratégique

- Les critères financiers clés de l'entreprise au niveau du groupe : EBITDA, ROCE, FCF...
- Les coûts dans une perspective de gestion des activités et des processus (ABC-ABM) au niveau des unités opérationnelles.

5 Diagnostiquer et améliorer le contrôle de gestion pour la direction générale

- Identifier les incohérences du système de gestion.
- Auditer l'alignement entre stratégie, mesure de la performance et système de récompense.

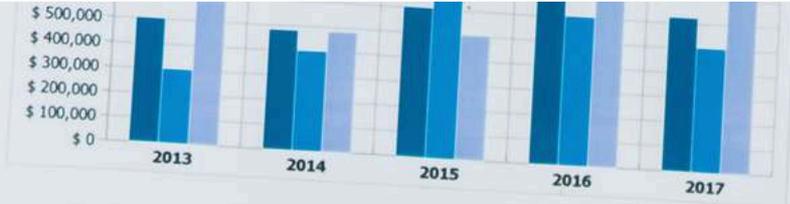
MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



FORMATION COMPTABILITE – FISCALITE

Invest	Principal	Ending Balance
		\$ 100,000.00
\$ 1,558.33	\$ 2,092.12	\$ 97,907.88
\$ 1,525.73	\$ 2,124.72	\$ 95,783.16
\$ 1,492.62	\$ 2,157.83	\$ 93,625.33
\$ 1,458.99	\$ 2,191.46	\$ 91,433.87
\$ 1,424.84	\$ 2,225.61	\$ 89,208.27
\$ 1,390.16	\$ 2,260.29	\$ 86,947.98
\$ 1,354.94	\$ 2,295.51	\$ 84,652.46
\$ 1,319.17	\$ 2,331.28	\$ 82,321.18
\$ 1,282.84	\$ 2,367.61	\$ 79,953.57
\$ 1,245.94	\$ 2,404.51	\$ 77,549.06
\$ 1,208.47	\$ 2,441.98	\$ 75,107.08
\$ 1,170.42	\$ 2,480.03	\$ 72,627.04
\$ 1,131.77	\$ 2,518.68	\$ 70,108.36
\$ 1,092.52	\$ 2,557.93	\$ 67,550.43
\$ 1,052.66	\$ 2,597.79	\$ 64,952.64
\$ 1,012.18	\$ 2,638.27	\$ 62,314.37
\$ 971.07	\$ 2,679.39	\$ 59,634.98



SALES COMPARISON - QUANTITY

Year	Company A	Company B	Company C
2013	47	71	43
2014	41	65	25
2015	32	48	34
2016	44	35	60
2017	50	27	78

MONTHLY BUDGET

Each category in the **Summary By Category** table has a corresponding **Budget vs. Actual** sheet to see how your actual spending compares to your budget.

BUDGET VS. ACTUAL



● Home
● Utilities

SUMMARY BY CATEGORY

Category	Budget	Actual
Auto	THB200.00	THB90.00
Entertainment	THB200.00	THB110.00
Food	THB200.00	THB168.00
Home	THB350.00	THB144.25
Medical	THB300.00	THB50.00
Personal Items	THB250.00	THB65.00
Utilities	THB300.00	THB35.00

FINANCIAL

Get for each category in the **Summary By Category** table. Use the **Budget vs. Actual** sheets to see how your actual spending compares to your budget.

BUDGET VS. ACTUAL



● Home
● Travel
● Utilities

SUMMARY BY CATEGORY

Category	Budget	Actual
Auto	\$200.00	\$90.00
Entertainment	\$200.00	\$32.00
Food	\$350.00	\$205.75
Home	\$300.00	\$250.00
Medical	\$100.00	\$35.00
Personal Items	\$300.00	\$80.00
Utilities	\$300.00	\$35.00

1. FORMATION PRÉSENTATION DES NORMES FINANCIÈRES ET COMPTABLES IAS-IFRS

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Directeurs administratifs et financiers
- Cadres financiers et comptables
- Auditeurs et contrôleurs de gestion

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

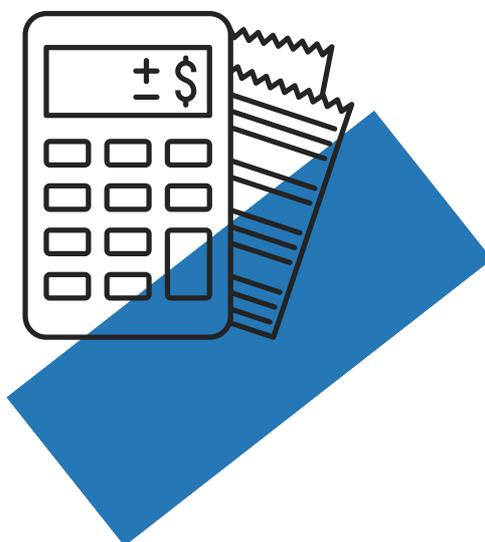
- Présenter les normes comptables internationales
- Mettre en évidence les principales divergences par rapport aux référentiels comptables français et américains (US GAAP)
- Gérer la transition lors du changement de référentiel.

PROGRAMME SOMMAIRE

- Principes fondamentaux
- Enjeux de la normalisation
- Le cadre réglementaire et conceptuel
- Divergence avec les normes comptables et financières et les US GAAP
- Présentation et exploitation des principales norms

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



2. FORMATION ANALYSE FINANCIÈRE DES COMPTES CONSOLIDÉS ET NORMES IFRS

DURÉE SIX(06) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- crédit-manager,
- Analyste financier,
- banquier,
- cadre financier,
- comptable,
- cadre de gestion.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Comprendre la notion de groupe et les comptes consolidés.
- Évaluer l'incidence des normes IFRS sur l'analyse financière.
- Faire le diagnostic financier d'un groupe

PROGRAMME SOMMAIRE

1 Comprendre la notion de groupe et les comptes consolidés

- Comprendre la structure du groupe.
- Utilité des pourcentages d'intérêt et de contrôle.
- Les différentes formes de contrôle exclusif (de droit, de fait, en substance) et conjoint, conditions de l'influence notable.
- Définir le périmètre de consolidation : règles IFRS, françaises et américaines.
- Contenu des réserves et des capitaux propres consolidées.
- Détermination et analyse de l'écart d'acquisition.

2 Mener l'analyse financière d'un groupe

- Mener une démarche rigoureuse.
- Importance de l'analyse sectorielle (IFRS 8).
- Interpréter les variations de périmètre. Analyse par les ratios, ratios spécifiques aux comptes consolidés.
- Décrypter les annexes et le rapport de gestion.

3 Se familiariser avec les normes IFRS

- Les clés de lecture des normes IFRS : primauté du bilan.
- Les applications du principe de juste valeur.
- Les particularités de présentation des états comptables.

4 Évaluer l'activité et la profitabilité en normes IFRS

- Règles de reconnaissance du chiffre d'affaires (IAS 11 & 18).
- Dépréciation des actifs (norme IAS 36) :
 - o processus et intérêt pour l'analyse.
- Présentation du compte de résultats aux normes IFRS.



5 Évaluer la structure financière/normes IFR

- Règles d'évaluation des actifs incorporels, corporels et financiers.
- Nouvelle situation d'endettement : location financement, engagements de retraite, entités ad hoc, titrisations, financements du poste clients, emprunts convertibles...
- Aperçu de la valorisation des instruments financiers.
- Interpréter le tableau de variation des capitaux propres.
- Signification des impôts différés.

6 Mener l'analyse par les flux

- Savoir lire tableau de flux consolidé.
- Évaluer la dynamique entre l'activité et l'investissement.
- Repérer la politique financière.
- Diagnostiquer les crises de trésorerie.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



3. FORMATION COMPRENDRE ET INTERPRÉTER LES ÉTATS FINANCIERS EN NORMES IAS-IFRS

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Directeurs administrateurs et financiers
- Cadres administratifs et comptables.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Comprendre les états financiers en normes IAS / IFRS
- Savoir les étudier et les interpréter

PROGRAMME SOMMAIRE

- Présentation de l'information financière
- Présentation globale des états financiers en normes IAS/IFRS
- Les principales normes
- Présentation et résumé de chaque norme
- Analyse et étude des normes
- Différentes incidences
- Mise en application première des normes IFRS/IAS

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



4. ATELIERS TECHNIQUES SUR LES NOUVELLES NORMES IAS-IFRS (4 ATELIERS DE 2 JRS CHACUN)

DURÉE HUIT(08) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Directeurs financiers et administratifs
- Cadres comptables et financiers

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Mettre en pratique les connaissances acquises lors des séminaires de présentations des normes IAS-IFRS et des états financiers en normes IAS-IFRS

PROGRAMME SOMMAIRE

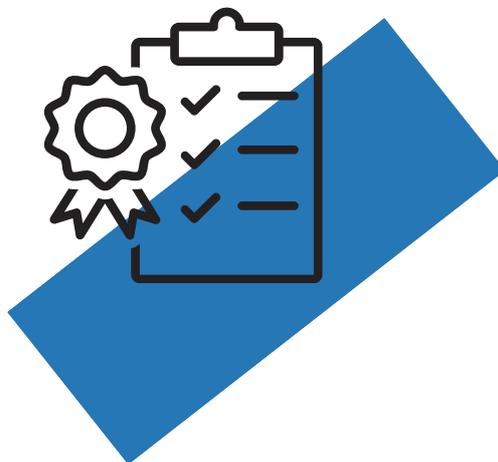
- ATP 1 : Normes IAS : 16, 38, 36,40
- ATP 2 : Normes IAS : 17, 19, 23,37
- ATP3 : Normes IAS : 8, 10, 12,18
- ATP4 : Les comptes consolidés en normes IAS /IFRS

NB : Pour chaque norme, on traitera :

- Le champ d'application de la norme
- Le rappel des principales spécificités de la norme
- Cas pratique
- Incidence liée à l'IFRS 1 (première application)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



5. FORMATION ESTIMATION DES PRIX

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Responsables de projet, contrôleurs de projet, estimateurs de coûts, responsables d'études de rentabilité ou de viabilité économique d'un projet, responsables de conception à coût objectif et, plus largement, toutes personnes impliquées de manière significative dans un projet et de qui l'on attend l'établissement de prévisions de coût ou d'évaluations économiques fiables.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- S'approprier les méthodes d'estimation de coût d'un projet.
- Connaître les outils de l'estimateur, savoir mettre en place et administrer une base de données de coûts de projet, pouvoir organiser le retour d'expérience.
- Maîtriser les facteurs de correction d'une estimation.
- Savoir évaluer la valeur d'un projet.
- Connaître les indicateurs de rentabilité.

PROGRAMME SOMMAIRE

Introduction : rappel des notions essentielles de projet

- Les 3 phases de projet et la maîtrise des coûts.
- L'évaluation des projets et l'estimation des investissements

Terminologie :

- Les coûts et les prix, Les cours et les parités, Les taux et les indices, Les activités internes, les activités sous traitées, la valeur ajoutée, Les frais directs et les frais indirects, Les frais fixes et les frais variables, Les coûts récurrents et les coûts non récurrents, Les provisions et les dépenses prévues, Autres termes

Evaluation des projets

- Le coût souhaité maximal, Les indicateurs actualisés, La notion d'actualisation Les indicateurs actualisés, Les notions complémentaires

Estimation des investissements

- Le processus d'estimation, Les méthodes d'estimation, Le résultat de l'estimation Les corrections des coûts de base, Les outils d'estimation La réalisation de l'estimation

Du coût de revient au prix de vente

- Le passage du coût technique au prix du contrat Risques et aléas dans le développement d'un projet - Effets du type de contrat - Provisions

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



6. FORMATION METTRE EN PLACE UN DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE COMPTABLE

DURÉE SIX(06) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Responsables des services comptables et financiers,
- Chefs comptables, contrôleurs de gestion souhaitant s'initier aux techniques de l'audit comptable.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Clarifier les objectifs du contrôle interne sur l'information financière.
- Identifier les composantes du dispositif de contrôle interne comptable.
- Délimiter les processus et risques associés.
- Définir les activités de contrôle.
- Utiliser les outils d'analyse et de construction du contrôle interne.
- Mettre en œuvre les facteurs de succès du dispositif.

PROGRAMME SOMMAIRE

1_ Délimiter les contours du contrôle interne comptable

- Définir les objectifs relatifs à l'information financière.
- le périmètre du contrôle interne comptable.
- Les composantes du dispositif de contrôle interne. .
- Considérer le contrôle interne comme un processus intégré.

2_ Effectuer une cartographie des risques

- Identifier les processus comptables :
 - processus amont ;
 - processus de pilotage et de reporting.
- Localiser et évaluer les risques opérationnels et financiers par processus.
- Recenser et évaluer les risques de fraude.
- Réaliser la cartographie des risques.

3_ Mettre en œuvre le dispositif de contrôle adapté aux risques

- Recenser les différentes activités de contrôle :
 - contrôles organisationnels ;
 - contrôles automatisés.
- Définir les points de contrôle.
- Documenter les points de contrôle et les tests.
- Concevoir des procédures adaptées à l'entreprise.

4_ Faire vivre le contrôle interne

- Impliquer tous les acteurs : le contrôle interne est l'affaire de tous.
- Informer les acteurs du dispositif.
- Mettre le dispositif sous surveillance constante.
- Améliorer de façon continue le dispositif.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



7. FORMATION GERER LA TRESORERIE

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Nouveau trésorier.
- Assistant trésorier.
- Trésorier de filiale de groupe.
- Comptable.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Comprendre les variations de trésorerie.
- Bâtir et exploiter les prévisions de trésorerie.
- Prendre des décisions de financement.
- Contrôler la facturation bancaire.
- Gérer la trésorerie au quotidien en dates de valeur.
- Gérer les flux en dinars.

PRÉ REQUIS

- Aucun

PROGRAMME SOMMAIRE

Situer la trésorerie dans la gestion financière

- Définir la trésorerie à partir du bilan et les causes de variation

MISE EN SITUATION

Exercice : évaluer la trésorerie à partir du bilan.

Identifier les 4 missions du trésorier

- Assurer la liquidité de l'entreprise,
- Réduire le coût du service bancaire.
- Améliorer le résultat financier.
- Maîtriser les risques liés à la fonction :
 - o change, fraude, taux.

Bâtir et exploiter les prévisions de trésorerie

- Budget de trésorerie :
 - o prévoir le besoin de financement à CT.
- Prévision glissante :
 - o liquidité à terme ;
 - o décision de financement.
- Comprendre l'origine des écarts, actualiser les prévisions.

MISE EN SITUATION

- Exercices sur tableur : construire un budget annuel de trésorerie, actualiser la prévision glissante de trésorerie.



Maîtriser les modes de rémunération bancaires

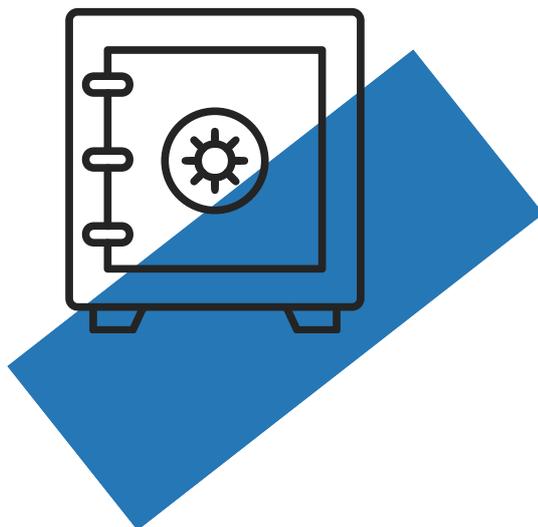
- Inventaire des conditions bancaires :
 - o jours de valeur ;
 - o commissions d'opération ;
 - o de compte, mouvement et plus fort découvert.
- Taux de référence sur emprunt :
- Contrôler les conditions bancaires
- Évaluer les enjeux de négociation, commission globale et forfait.

Gérer la trésorerie au quotidien

- Erreurs de gestion :
 - o équilibrage, sur- et sous-financement.
- Reconstituer les étapes de la matinée du trésorier.
- Alimenter la fiche en valeur, actualiser les prévisions.
- Gérer les mouvements aléatoires.
- Répartir les mouvements entre banques, banque pivot.
- Définir une procédure de fonctionnement quotidienne.
- Avantages de l'informatisation.
- Prévenir le risque de fraude sur les modes de paiement.
- Définir le rôle du trésorier en filiale.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



8. FORMATION TABLEAU DE BORD POUR MANAGERS

DURÉE QUATRE(04) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Responsable ayant à manager une équipe.
- Responsable de projet ou de processus.
- Responsable qui pilote à l'aide d'un tableau de bord.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Concevoir son tableau de bord, piloter son activité et mobiliser son équipe.
- Définir les indicateurs pertinents.
- Utiliser le tableau de bord comme outil de management.
- Mettre son tableau de bord en forme.

PROGRAMME SOMMAIRE

1 Le tableau de bord outil de management

- Définir la notion de management : mobiliser les équipes sur un résultat, donner du sens, évaluer.
- Clarifier le rôle de chacun : formaliser la mission et les tâches.
- Méthode CAREM pour fixer des objectifs clairs et motivants.
- Traduire les objectifs en plans d'action.
- Les styles de management.
- Exploiter son tableau de bord en fonction de son style de management.
- Développer les compétences en responsabilisant : la délégation.
- Le tableau de bord, outil de délégation.
- Exercices :
 - o Jeu cartes sur tables.
 - o Formuler ses contributions en tant que manager.

2 Concevoir son tableau de bord

- Notion de mise sous contrôle d'une activité : prévoir, mesurer, agir.
- Composantes du tableau de bord :
 - o performance économique ;
 - o optimisation des processus ;
 - o satisfaction des clients, externes et internes ;
 - o compétence et innovations.
- Les différentes catégories d'indicateurs par la méthode DEFI :
 - o de performance en lien avec les missions du service,
 - o de pilotage : en lien avec les leviers d'actions sur la performance, activité et moyens,
 - o d'éclairage : en lien avec l'environnement.
- Sélectionner les indicateurs les plus significatifs.



- Études de cas :
 - o Cas Lyptus : établir le tableau de bord d'une fonction opérationnelle.
 - o Cas Restauration rapide : tableau de bord d'un centre de profit.
 - o Améliorer son propre tableau de bord.

3 Mettre en forme le tableau de bord

- Les clés d'un tableau de bord communiquant.
- Choisir le bon type de graphe.

4 Tableaux de bord spécifiques

- Tableaux de bord transversaux : suivi de projet, de processus.
- Aperçu du tableau de bord stratégique.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



9. FORMATION EN AUDIT COMPTABLE ET FINANCIER

DURÉE QUATRE(04) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Responsables des services comptables et financiers,
- Chefs comptables, contrôleurs de gestion souhaitant s'initier aux techniques de l'audit comptable.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Positionner le cadre d'exercice de l'audit comptable.
- Situer la méthodologie de l'audit comptable.
- Utiliser les techniques et les outils de l'audit.
- Déterminer les caractéristiques du contrôle des principaux processus comptables.
- Fiabiliser le système de production et de contrôle de l'information comptable et financier.
- Collaborer efficacement avec les auditeurs externes.

PROGRAMME SOMMAIRE

1_ Positionner l'audit comptable et financier

- Les différents types de mission d'audit.
- Situer la mission de l'auditeur financier dans le dispositif de contrôle de l'entreprise.
- Le cadre d'exercice : normes d'exercice professionnel.
- La démarche générale de l'audit comptable et financier.

2_ Évaluer le dispositif de contrôle interne

- Décrire le dispositif de contrôle interne :
- outils : flow chart, tableau de répartition des tâches, questionnaires, tests.
- Analyser les forces et faiblesses du contrôle interne.
- Impact de l'examen du contrôle interne sur le contrôle des comptes.

4_ Effectuer le contrôle des comptes

- Les techniques et outils de contrôle des comptes
- la revue analytique, les validations par confirmation externe, les sondages, les contrôles physiques.
- Mettre en œuvre les techniques de contrôle sur les
- principaux processus comptables.

5_ Formuler des conclusions pertinentes et constructives

- L'émission de l'opinion sur les comptes.
- La formulation des recommandations : le rapport d'audit.
- Le suivi des recommandations et la démarche post-audit.
- Contrôle des comptes et révision des informations annuelles.
- Méthodologie de formulation des recommandations et conclusions

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation





04

FORMATION MARKETING & RELATION CLIENT

IFM

FORMATION MARKETING



1. FORMATION VENTE ET NÉGOCIATION POUR CADRES NON COMMERCIAUX

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Cadre en contact direct avec le client sans expérience préalable de la vente (marketing, services techniques, SAV, bureaux d'études, administration des ventes, logistique, production, finance...).
- Responsable de projet, de chantier ou d'agence.
- Ingénieur technico-commercial et avant-vente, ingénieur et cadre non commercial intervenant dans la relation commerciale, soit en ligne directe, soit en collaboration avec les commerciaux.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Adopter un comportement commercial dans ses contacts clients.
- Développer son écoute pour élargir sa compréhension du client.
- Trouver les zones d'intérêt commun, construire un partenariat "gagnant-gagnant".
- Identifier comment collaborer avec les services commerciaux dans l'intérêt des clients et de l'entreprise.
- Renforcer son efficacité personnelle dans la relation avec les clients, notamment dans les situations difficiles.
- Gagner en aisance face aux clients.
- Une formation commerciale complète et unique pour des cadres non commerciaux : la vente, la négociation et l'efficacité personnelle. L'occasion de se benchmarker avec des cadres vivant les mêmes situations.
- Nombreuses mises en situation pour s'entraîner à adopter les postures les plus efficaces.

PROGRAMME SOMMAIRE

MAÎTRISER LES TECHNIQUES ET LES COMPORTEMENTS DE LA VENTE

1 Démystifier la vente

- Qu'est-ce qu'un client ? un acheteur ?
- Comprendre le processus de décision d'un client :
 - o vendre, c'est faire acheter.
 - Découvrir les étapes incontournables d'une vente réussie.

2 Réussir son premier contact avec le client

- Préparer son contact, préparer ses 1ers mots.
- Savoir parler positivement de son entreprise.
- Rassurer sur sa capacité à apporter de la valeur ajoutée.
- Créer dès les 1ers échanges les conditions d'une relation commerciale profitable.

3 Développer sa capacité d'écoute du client

- Distinguer les trois types d'informations à obtenir pour un diagnostic exhaustif :
 - o besoins, enjeux et motivations personnelles.
 - L'art de recueillir des informations commerciales :
 - o la maîtrise des bonnes questions.
 - Une méthode pour repérer les motivations :
 - o SONCAS.
 - Maîtriser les outils de l'écoute active :
 - o silence, prise de notes, reformulation.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



4 Convaincre en se positionnant comme conseiller

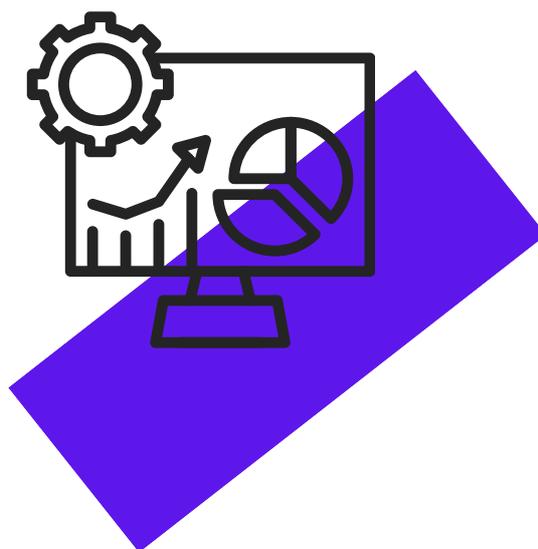
- Proposer une solution.
- Montrer son adéquation aux besoins, enjeux et motivations.
- Mettre en avant les bénéfices pour le client.
- Surmonter les réticences et traiter les objections.
- Aider le client à prendre sa décision

5 Développer des comportements commerciaux tout au long de la vente

- Communication verbale :
 - o utiliser les mots justes ;
 - o se synchroniser sur le langage du client.
- Communication non verbale :
 - o travailler sa posture ;
 - o se synchroniser sur son client ;
 - o sourire ;
 - o varier son rythme, ses intonations.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Autodiagnostic pour évaluer sa contribution au marketing.
- Quiz pour situer la culture marketing communication de son entreprise.
- Pédagogie interactive favorisant les échanges entre participants et animateur.
- Mise en application sur un cas fil rouge et sur des mini situations pour s'appropriier les différentes étapes de la démarche marketing



2. FORMATION LA GESTION DES CONTRATS COMMERCIAUX

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Responsables des structures commerciales
- Cadres d'entrepris

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Répondre aux besoins de mise à niveau et d'actualisation des connaissances des cadres gestionnaires
- Leur offrir la possibilité de maîtriser les fondements juridiques de la réglementation en vigueur
- Les initier à la notion d'imprévision et de risque d'imprévision du contrat
- Les sensibiliser sur les enjeux financiers et les initier à la technique de négociation pour éviter les contentieux

PROGRAMME SOMMAIRE

Chapitre 1 : La formation du contrat commercial

- L'offre
- La négociation (les pourparlers)
- Le consentement des parties

Chapitre 2 : Construction d'un contrat commercial

- Définir l'objet et la nature de l'obligation
- Identifier les clauses négociables
- Prévention des litiges

Chapitre 3 : Modalités d'exécution du contrat commercial

- Identification des obligations des deux parties
- Mode de paiement

Chapitre 4 : De la dissolution du contrat

- L'extinction des obligations
- La rupture unilatérale de l'obligation

Chapitre 5 : Règlement des litiges

- Les mesures amiables
- Les procédures juridictionnelles

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



3. FORMATION COMMENT DONNER ENVIE AU CLIENT D'ACHETER POUR RÉUSSIR VOS VENTES ?

DURÉE SEPT(07) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Collaborateurs débutants dans la fonction commerciale ayant pris en charge récemment une clientèle et ayant vécu quelques entretiens de vente seul ou accompagné.
- Ce stage intéresse également les vendeurs autodidactes plus expérimentés souhaitant retravailler les fondamentaux du métier pour conclure plus de vente avec succès.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

Acquérir des méthodes et un comportement de vente efficace :

- Organiser son travail pour bien gérer son temps et son secteur
- Maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente
- Avoir un comportement de vente adapté

PROGRAMME SOMMAIRE

1 : la préparation

- Organiser son temps de travail :
les priorités
les imprévus
les urgences
le prévisionnel
 - Optimiser ses tournées :
la gestion du secteur
la loi des 20/80
la fréquence des visites
l'agenda la méthode « ABC »
les tableaux de bord
- Préparer ses visites :
la prise de rendez-vous par téléphone
les informations à réunir et à recueillir
les outils d'aide à la vente à prévoir
préparer par écrit ses raisons naturelles
la préparation psychologique

2 : la meilleure introduction

- Les bases d'un dialogue séduisant, transparent, honnête, franc et confortable,
- La présentation et la raison naturelle : l'ordre logique du vendeur,
- Le cahier des charges, les vraies attentes du client : l'ordre logique de l'acheteur,
- La prise de butin : ce que je peux obtenir si je suis bon, engagement et implication du client.



3 : la découverte / proposition

- Découvrir dans le détail le mode d'emploi du client, écoute active / prise de note,
- Poser les bonnes questions, livrer ses émotions, avoir la bonne attitude,
- Proposer une offre adaptée, concrète et précise, avec conviction,
- Annoncer son prix et défendre sa marge.

4 : l'argumentation

- Qu'est-ce qu'un argument de vente ?
- La méthode pour construire un argument percutant.
- Le choix des arguments.

5 : la conclusion

- Les 3 mots pour conclure efficacement. Les délais et modes de règlements, le risque client : comment y remédier ? Le bilan de sa visite vu par le client : que faire en cas d'échec et pourquoi a-t-on réussi ? Préparer et faire acheter sa prochaine visite, amorcer la prochaine vente, prendre des références actives. Savoir partir et avoir envie de recommencer.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La pédagogie de ce stage repose essentiellement sur :

- **Des mini-sketches :**

Pour auto-suggérer chaque point de méthode et apporter ainsi une meilleure mémorisation.

- Des entraînements pratiques et jeux de rôles magnétoscopés :

Sur les situations les plus fréquemment vécues par les participants et proposées par l'animateur.

- **La recherche de l'erreur :**

Pour nous faire prendre conscience de notre côté louvoyant, de notre manque d'écoute, de nos gâcheries, de nos difficultés à communiquer, et pour nous apporter de « nouveaux outils » de comportement adapté (travailler notre écoute et notre façon de nous exprimer).

- **Des travaux de groupe :**

Pour bâtir en commun des outils d'aide à la vente.



4. FORMATION COMMENT DOPER VOTRE EFFICACITÉ COMMERCIALE

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Représentants, commerciaux, vendeurs, technico-commerciaux et ingénieurs commerciaux ayant déjà une bonne expérience de la vente.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

Travailler sur le comportement pour devenir :

- Plus rapide
- Plus efficace
- Plus apte à négocier
- Plus fort
- Plus motivé

PROGRAMME SOMMAIRE

1. Pour très bien démarrer vos entretiens...

- Quelles sont les bases d'un dialogue séduisant, transparent, honnête, franc et confortable ?
- Comment énoncer clairement et sans détour votre objectif de visite à un client ou prospect ?
- Comment connaître dès l'introduction les vraies conditions de vos clients pour atteindre vos objectifs de vente ?
- Comment savoir dans les 5 premières minutes ce que l'entretien peut véritablement vous rapporter ?

2. Pour mieux écouter...

- Pourquoi vouloir connaître le ressenti de votre client ?
- Comment connaître les pensées et le ressenti de votre client sur chacun de vos propos ou actions, sur la manière dont vous l'avez dit ou fait, sur vous ?
- Quelles sont concrètement les bonnes questions qui vous apportent de bonnes réponses ?

3. Pour réapprendre à livrer vos émotions...

- Comment oser dire tout ce que nous pensons ou ressentons à notre client et pourquoi ?
- Quelles sont les meilleures expressions pour séduire et donner envie à votre client de vous acheter ?
- Comment arrivez à mieux s'exprimer avec votre tête et avec votre cœur ?

4. Pour annoncer votre prix et défendre votre marge...

- Quelles sont les 6 explications de votre complexe du prix ?
- Comment dire " NON " sans perdre le client ?
- Comment dire " OUI " sans perdre de l'argent ?



5. Pour conclure vos ventes avec succès...

- Comment remplacer la peur d'échouer par l'envie de réussir ?
- Quels sont les 3 mots pour conclure efficacement et sans risque ?
- Que faire en cas d'échec pour retourner la situation à votre avantage ?
- Comment préparer et faire acheter votre prochaine visite ?

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La pédagogie de ce stage repose essentiellement sur :

- **Un travail de réflexion :**

Réflexion sur vos propres comportements lors de cas rencontrés sur le terrain.

- **Une prise de conscience :**

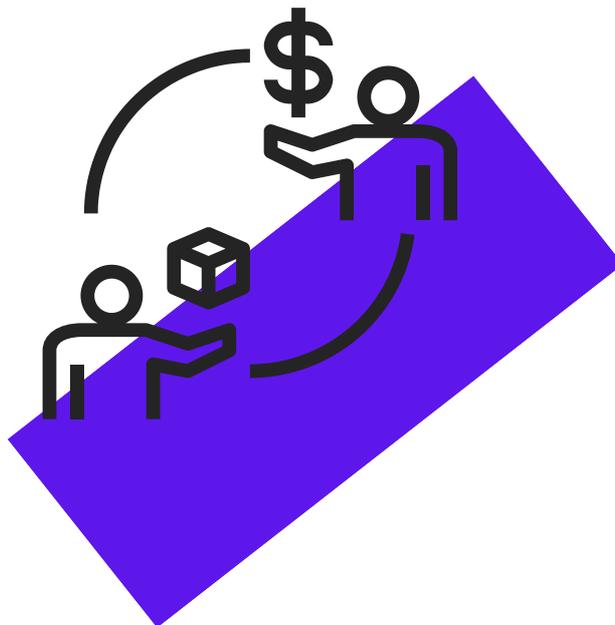
De votre côté louvoyant, de votre manque d'écoute, de vos gamberges, de vos difficultés à communiquer.

- **De "nouveaux outils de comportement" :**

Adaptés pour travailler votre écoute et votre façon de vous exprimer.

- **Des sketches :**

Afin de créer de nouveaux automatismes immédiatement applicables sur le terrain.



5. FORMATION LA PRATIQUE DU MARKETING

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Cadre en contact direct avec le client sans expérience préalable de la vente (marketing, services techniques, SAV, bureaux d'études, administration des ventes, logistique, production, finance...).
- Responsable de projet, de chantier ou d'agence.
- Ingénieur technico-commercial et avant-vente, ingénieur et cadre non commercial intervenant dans la relation commerciale, soit en ligne directe, soit en collaboration avec les commerciaux.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- S'approprier toutes les étapes de la démarche marketing.
- Acquérir les outils marketing incontournables.
- Comprendre l'utilité du plan marketing et faire des recommandations.
- S'approprier l'ensemble des outils permettant de bâtir un plan marketing opérationnel multicanal de A à Z.
- Acquérir les principes clés pour construire les arguments clients et les messages clés.
- Utiliser les différents outils de promotion et de communication en multicanal.
- Mettre en perspective chaque outil dans une logique de création de valeur pour le client et pour l'entreprise.

PROGRAMME SOMMAIRE

1 Analyse de l'environnement marketing

- Repérer les attentes et les motivations des consommateurs.
- Étudier la concurrence : points clés.
- Choisir ses sources d'information : études, veille, réseaux sociaux.
- Utiliser l'outil P.E.S.T.E.L.

2 Audit des faits internes

- Retenir les critères pertinents en B to B et en B to C.
- Analyser le cycle de vie du produit.

3 Diagnostic de situation marketing

- Construire l'analyse S.W.O.T.
- Tester la robustesse de son analyse.

4 Prévisions des ventes

Utiliser les **3 méthodes de prévisions**.

Ajuster ses objectifs aux prévisions du marché.

5 Fixation des objectifs marketing

- Aligner les objectifs généraux et opérationnels.
- Définir les indicateurs pertinents.

6 Choix stratégiques

- Segmenter et cibler ses marchés.
- Définir le positionnement de l'offre.

7 Le mix-marketing

- Renforcer les 5 composantes du mix-marketing.
- Développer les services associés.
- Adopter la meilleure stratégie prix.
- Distribuer ses produits sur le Web.
- Communiquer par le Web, le mobile et les réseaux sociaux.

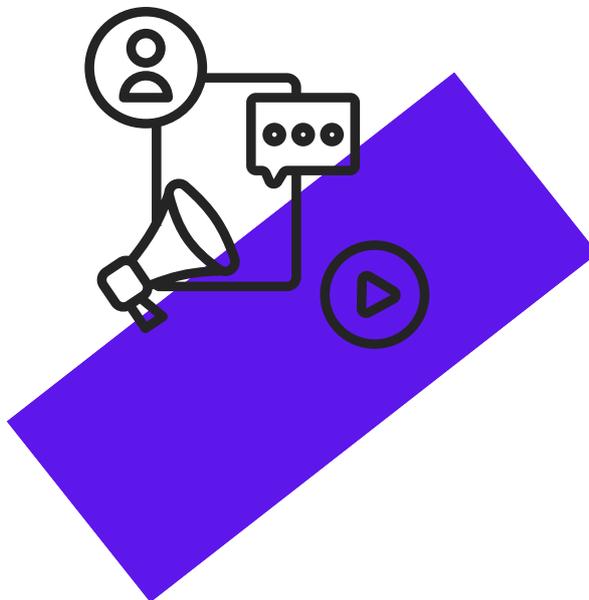


8 Le plan marketing

- Réaliser le plan marketing annuel : structure, étapes et conseils.
- Décliner le plan marketing en plan d'actions commerciales.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Autodiagnostic pour évaluer sa contribution au marketing.
- Quiz pour situer la culture marketing communication de son entreprise.
- Pédagogie interactive favorisant les échanges entre participants et animateur.
- Mise en application sur un cas fil rouge et sur des mini situations pour s'appropriier les différentes étapes de la démarche marketing



6. FORMATION MARKETING POUR NON MARKETEUR

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Manager et collaborateur non-spécialistes du marketing qui souhaitent acquérir très rapidement une vue générale et actuelle de la démarche marketing.
- Toute personne en charge de projet marketing et communication qui ne dispose pas d'une formation à ces métiers.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Comprendre le rôle du marketing et les enjeux pour la compétitivité de l'entreprise.
- Connaître les étapes de la démarche marketing et les conditions de réussite.
- Devenir un acteur de la culture marketing.

PROGRAMME SOMMAIRE

1 Le marketing : pour quoi faire ?

- Le marketing en entreprise : enjeux et acteurs.
- Le marketing : une culture orientée marché et une démarche orientée résultats.
- Les évolutions du marketing : Web-marketing, médias sociaux.
- Les trois missions du marketing : diagnostic, recommandation et mise en œuvre.

2 Le diagnostic marketing

- Le Système d'Information Marketing : informations à recueillir, outils et études.
- Formalisation du diagnostic marketing sous la forme de la matrice SWOT.

3 La stratégie marketing

- Les étapes pour bâtir la stratégie marketing et les règles à retenir.
- Segmentation et ciblage marketing : les choix décisifs.
- Positionnement et mix-marketing : un impératif de pertinence et de cohérence.

4 Le mix marketing

- Les cinq P : Produits, Prix, Place, Promotion, People.
- Les recommandations du marketing : compétitivité du produit, attraction du prix, impact de la communication et choix du réseau de distribution.
- Un objectif central : créer de la valeur pour le client et pour l'entreprise.

5 Le plan marketing

- Le plan marketing : nécessité et efficacité.
- Les outils de pilotage et de contrôle de l'activité.

6 Le marketing dans l'entreprise

- Le marketing dans la politique générale de l'entreprise.
- Les interactions du marketing avec les autres services de l'entreprise : commercial, R & D, communication...

Quiz : mon entreprise a-t-elle une culture marketing ?

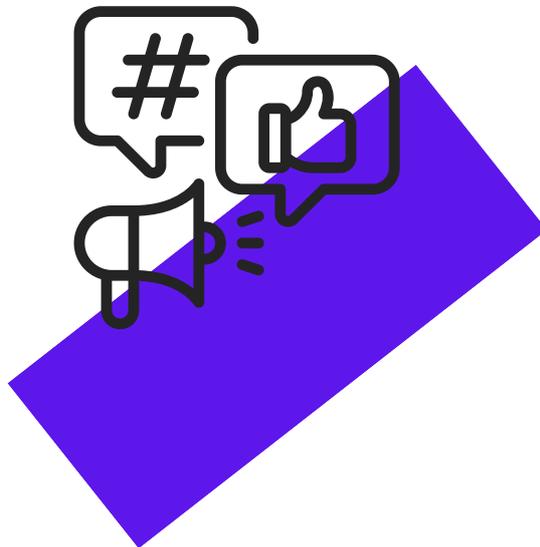


7 Contribution personnelle au marketing

- Autodiagnostic sur sa "contribution marketing".
- Atouts et pistes de progrès pour contribuer à l'action marketing.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Autodiagnostic pour évaluer sa contribution au marketing.
- Quiz pour situer la culture marketing communication de son entreprise.
- Pédagogie interactive favorisant les échanges entre participants et animateur.
- Mise en application sur un cas fil rouge et sur des mini situations pour s'appropriier les différentes étapes de la démarche marketing



7. FORMATION COMMENT AMELIORER VOTRE ACCUEIL POUR VENDRE PLUS

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Tout personnel sédentaire exerçant une activité d'accueil et de vente au guichet, au comptoir ou en magasin : vendeur interne, assistant et collaborateur des services commerciaux, hôtesse, ...

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Transmettre une méthodologie et améliorer les comportements de vente de chacun (attitudes et réflexes de vente) pour optimiser la satisfaction de vos clients.

PROGRAMME SOMMAIRE

1. Valider l'objectif du stage :

L'importance de la satisfaction du client pour l'entreprise, Quelle est notre qualité d'accueil ? Rôle et mission de chacun en matière de satisfaction clients, prise de conscience de son rôle.

2. Transmettre une méthodologie :

- **Donner une « bonne première impression » :**

La chaleur d'un sourire, d'un regard, la présentation, l'impact d'une tenue soignée et de la gestuelle, Le vocabulaire de l'accueil, l'intonation, les tournures de phrases et expressions à éviter et à employer, Les comportements qui favorisent le contact, quelques principes de savoir-vivre, l'amabilité spontanée, Veiller à la qualité et à la convivialité de son espace accueil.

- **Identifier le client au premier regard :**

Les caractéristiques et attitudes à repérer, que faut-il observer ?

Evaluer le budget « temps » du client, comment le faire patienter ?

Comment identifier le « décideur » au sein d'un groupe ? Comment chasser nos a priori négatifs et avoir une image positive de tous nos clients ?

- **Découvrir les besoins et les motivations du client :**

Connaître les raisons de sa venue : besoin d'information, d'une documentation, achat, litige, ...

Comprendre sa demande : question apparente et motivation réelle, Entrer dans le raisonnement du client, Les 7 questions indispensables / techniques de questionnement pour établir le bon diagnostic, Développer l'écoute active / prise de note et établir un climat fondé sur la compréhension des besoins de son client.



- **Proposer une solution avec conviction :**

Savoir proposer une offre adaptée, concrète et précise, Présenter le produit ou service de façon commerciale avec conviction, Exprimer les caractéristiques de l'offre en bénéfices pour le client, Pratiquer la dérive de vente et la vente complémentaire.

- **Conclure positivement :**

Les comportements qui influencent la décision du client, Les 3 mots pour conclure efficacement, Que faire en cas d'échec, comment faire en sorte que le client garde une bonne image ?

- **Mettre en œuvre un véritable service au client :**

Créer une relation de qualité avec ses clients pour les fidéliser, Gérer les situations difficiles : réclamations, litiges, clients agressifs, silencieux, bavards, timides, ..., Exploiter utilement toutes les opportunités de contact avec les clients, Utiliser efficacement les outils de la communication (documentation, prospectus...).

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La pédagogie de ce stage repose essentiellement sur :

- **Les préparations écrites :**
Des stagiaires sur leurs expériences et leurs attentes (avant le stage)
- **Des mini-sketches :**
Pour auto-suggérer chaque point de méthode et apporter ainsi une meilleure mémorisation.
- **Des entraînements pratiques et jeux de rôles magnétoscopés :**
Sur les situations les plus fréquemment vécues par les participants et proposées par l'animateur.
- **Des travaux de groupe :**
Pour bâtir en commun des outils d'aide à la vente.



MANAGEMENT COMMUNICATION SOFT SKILLS ET COMPÉTENCES RELATIONNELLES



1. FORMATION DYNAMISER SES REUNIONS AVEC LA CARTE MENTALE

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Pour tous ceux qui animent et participent régulièrement à des réunions ou à des groupes de travail et qui veulent gagner du temps, développer l'impact de leurs réunions et de leurs interventions.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

Les réunions efficaces permettent des gains de temps considérables. De plus, elles mobilisent les acteurs de l'entreprise pour atteindre leurs objectifs. Or, en l'absence de techniques adaptées, certaines réunions se révèlent contre productives. La carte mentale (encore appelée schéma heuristique, ou mind mapping) développe l'efficacité et l'impact des réunions. C'est un outil simple, ludique et stimulant.

PROGRAMME SOMMAIRE

1 Construire des cartes mentales efficaces et stimulantes

- Exploiter tout le potentiel de son cerveau : créativité, mémoire, structure, lecture, action.
- Intégrer les techniques d'élaboration de la carte mentale.

2 Préparer la réunion avec la carte mentale

- Définir l'objectif de la réunion.
- Préparer l'ordre du jour.
- Préparer son intervention.

3 Animer une réunion efficace et souple avec la carte mentale

- Faire converger toutes les interventions vers un même objectif.
- Créer le lien entre les interventions et les intervenants.
- Permettre aux intervenants d'être plus synthétiques.

4 Prendre la parole avec impact grâce à la carte mentale

- Structurer son intervention.
- Être précis et concis.

5 Prendre des notes efficaces grâce à la carte mentale

- Noter l'essentiel.
- Rester disponible pour écouter et intervenir.

6 Mobiliser son cerveau en mode action avec la carte mentale

- Rédiger rapidement et facilement le compte rendu.
- Mobiliser sa mémoire sans effort.
- Construire un plan d'actions mobilisateur.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



1. FORMATION DYNAMISER SES REUNIONS AVEC LA CARTE MENTALE

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Pour tous ceux qui animent et participent régulièrement à des réunions ou à des groupes de travail et qui veulent gagner du temps, développer l'impact de leurs réunions et de leurs interventions.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

Les réunions efficaces permettent des gains de temps considérables. De plus, elles mobilisent les acteurs de l'entreprise pour atteindre leurs objectifs. Or, en l'absence de techniques adaptées, certaines réunions se révèlent contre productives. La carte mentale (encore appelée schéma heuristique, ou mind mapping) développe l'efficacité et l'impact des réunions. C'est un outil simple, ludique et stimulant.

PROGRAMME SOMMAIRE

1 Construire des cartes mentales efficaces et stimulantes

- Exploiter tout le potentiel de son cerveau : créativité, mémoire, structure, lecture, action.
- Intégrer les techniques d'élaboration de la carte mentale.

2 Préparer la réunion avec la carte mentale

- Définir l'objectif de la réunion.
- Préparer l'ordre du jour.
- Préparer son intervention.

3 Animer une réunion efficace et souple avec la carte mentale

- Faire converger toutes les interventions vers un même objectif.
- Créer le lien entre les interventions et les intervenants.
- Permettre aux intervenants d'être plus synthétiques.

4 Prendre la parole avec impact grâce à la carte mentale

- Structurer son intervention.
- Être précis et concis.

5 Prendre des notes efficaces grâce à la carte mentale

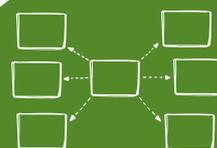
- Noter l'essentiel.
- Rester disponible pour écouter et intervenir.

6 Mobiliser son cerveau en mode action avec la carte mentale

- Rédiger rapidement et facilement le compte rendu.
- Mobiliser sa mémoire sans effort.
- Construire un plan d'actions mobilisateur.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



2. FORMATION LA GESTION DES CONFLITS

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Responsables des structures
- Cadres d'entreprise

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Appréhender les conflits et leurs conséquences
- Développer des attitudes preventives par la communication et un management participatif
- Négocier avec les représentants des associations syndicales
- Maîtriser les techniques de communication
- Faire face aux obstacles à la communication
- Définir la notion de conflits
- Prise en charge des conflits et de savoir faire face aux conflits
- Acquérir les connaissances nécessaires à la négociation avec les partenaires sociaux
- Développer des attitudes de prévention et de gestion dans les conflits socioprofessionnels

PROGRAMME SOMMAIRE

- La communication interpersonnelle "Les principaux obstacles à une bonne communication
"Les techniques de communication "L'entretien individuel
- Caractéristiques des conflits
- L'origine et l'analyse des causes
- Hiérarchie des conflits
- Le dialogue social dans l'institution
- La prévention et la gestion des conflits de travail
- La négociation avec les partenaires sociaux

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



3. FORMATION COMMENT MANAGER SON ÉQUIPE

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Tout responsable ayant sous sa responsabilité des subordonnés

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Appréhender et acquérir les outils de management d'une équipe ;
- Elaborer un système cohérent d'animation et de suivi de ses collaborateurs.

PROGRAMME SOMMAIRE

Le manager face à sa mission et à son équipe

- Grille d'analyse de l'équipe
- Grille d'analyse des comportements

Analyse et positionnement des ressources du manager

- Analyse des styles de direction :

Elaboration d'une stratégie d'action par collaborateur

- La fiche collaborateur - La matrice d'analyse
- La fiche action

Mise en place d'actions efficaces et spécifiques auprès des collaborateurs

- Encourager, recadrer, former, informer

Développement et suivi des actions

- Plan de suivi personnel
- Indicateurs de progrès

Etude de situation de management au quotidien

- Les situations sont apportées par les participants

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Projection de vidéo



4. FORMATION COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

DURÉE SIX(06) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Cades dirigeants
- Managers d'entreprises publiques ou privées ainsi que son entourage

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

1. Situer la place et l'importance de la communication dans l'entreprise
2. Apprendre à maitriser les mécanismes fondamentaux de toute communication
3. acquérir les reflexes, les méthodes et les outils de communications en situation de face à face

PROGRAMME SOMMAIRE

1- Définition du concept de communication

- Présentation : Recensement des attentes des participants
- Présentations des objectifs,
- Mise en relation avec les objectifs
- Importance de la communication dans l'entreprise
- Les obstacles fonctionnels (bruits, couple : codage/décodage, canal de transmission, message complexe, feed-back.

2-les obstacles psychologiques

- Feed back de la première journée
- Exposition des autres obstacles
- Interprétation et inférence, perception, cadre de référence, attitudes

3-les techniques d'écoute et de reformulation

- perception
- Cadre de référence

4- Attitude selon Porter

- Les différentes formes d'attitudes

5- Les techniques de communications

- Les messages en chaines
- Les différentes formes d'écoutes
- Reformulation
- Empathie

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exercices d'application
- Illustrations et Débats
- Projection de vidéo
- Méthodes participatives

Une formation personnalisée

Dite de découverte elle est essentiellement basée sur la participation des apprenants. Bénéficie des conseils personnalisés du consultant-formateur. Une pédagogie active et centrée sur le partage d'expérience



5. FORMATION GÉRER SON STRESS EFFICACEMENT

DURÉE SIX(06) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Managers ou cadres confrontés aux pressions et souhaitant gérer leur stress par des méthodes pratiques applicables à leur quotidien professionnel.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Gérer efficacement son stress dans la durée.
- Comprendre les mécanismes du stress.
- Appliquer méthodes ou réflexes pour faire face aux pressions professionnelles.
- Développer sa propre stratégie de gestion du stress.
- Améliorer sa maîtrise émotionnelle en situations stressantes.
- Mobiliser ses ressources individuelles.
- Récupérer rapidement

PROGRAMME SOMMAIRE

1_ Évaluer ses modes de fonctionnement face au stress

- Connaître ses "stresseurs" ses propres signaux d'alerte.
- Diagnostiquer ses niveaux de stress.
- Répondre à ses besoins pour diminuer le stress.
- Comprendre ses réactions en fonction de sa personnalité.

2_ Apprendre à se détendre intellectuellement, physiquement et émotionnellement

- La "relaxation" pour être détendu.
- La "maîtrise des émotions".
- Les étapes du "deuil" face aux changements.
- Les "signes de reconnaissances" pour se ressourcer.

3_ Sortir de la passivité et agir positivement

- "Savoir dire non" lorsque c'est nécessaire.
- Les "positions de perception" pour prendre de la distance.
- Les "transactions positives" pour éviter le conflit.

4_ Renforcer la confiance en soi

- Les "permissions" pour se développer.
- Le "recadrage" pour renforcer l'image positive de soi.
- Les "valeurs" pour être cohérent.
-

5_ Définir et mettre en œuvre sa stratégie de réussite

- Définir son plan de vie.
- Mettre au point sa méthode personnelle "antistress".

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



6. FORMATION RETROUVER LA MAÎTRISE DE VOTRE TEMPS ET CELUI DE VOTRE ÉQUIPE

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Manager hiérarchique, manager transversal, chef de projet, agent de maîtrise, manager d'un réseau de partenaires.
- Toute personne dont la gestion du temps est liée à celle d'une équipe, dans une relation hiérarchique ou non.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Utiliser son temps en fonction de ses priorités et de celles de son équipe.
- Anticiper et planifier ses activités en se centrant sur l'essentiel.
- Agir sur le temps relationnel pour gagner du temps collectivement.
- Mettre en place une organisation personnelle et collective efficace au quotidien.
- Utiliser avec pertinence les outils de communication et d'organisation.
- Gérer son énergie et celle de l'équipe pour optimiser l'efficacité dans le temps.
- Aider les collaborateurs à mieux gérer leur temps.

PROGRAMME SOMMAIRE

Faire le diagnostic de sa gestion du temps

- Comprendre sa façon personnelle d'appréhender son temps et celui de son équipe.
- Évaluer les risques d'éparpillement liés à son environnement.
- Identifier ses sources d'inefficacité et ses bonnes pratiques personnelles.
- Clarifier ses contraintes et identifier ses marges de manœuvre.

Mettre le temps au service de ses priorités

- Clarifier les priorités de sa mission de manager, ses rôles et responsabilités.
- Intégrer les attentes essentielles de ses partenaires professionnels et de son équipe.
- Affiner sa vision personnelle de sa mission et de ce qui fonde son identité professionnelle.
- Identifier ses activités à haute valeur ajoutée pour soi et pour son équipe.
- Passer du temps subi au temps choisi : distinguer essentiel, importance, urgence et bâtir sa matrice des priorités.

Agir sur le temps relationnel pour gagner du temps collectivement

- Hiérarchiser l'importance des acteurs de son entourage professionnel en fonction de ses priorités.
- Proposer un nouveau fonctionnement à un interlocuteur qui perturbe son efficacité.
- Se protéger des sollicitations excessives et des urgences des autres, repérer ses marges de négociation.
- Déléguer de manière efficace pour soi et pour le collaborateur.



Mettre en place une organisation efficace pour soi et pour l'équipe

- Anticiper les moments critiques de l'activité à l'année, au trimestre et au mois.
- Rester flexible pour intégrer les imprévus.
- Appliquer la méthode "LIMITER" pour organiser les semaines et journées surchargées.
- Identifier les facteurs chronophages :
 - externes ou internes à l'équipe ; individuels.
- Maîtriser l'art d'une organisation personnelle efficace.
- Mettre en place les clés d'une efficacité collective.
- Tirer parti des complémentarités.
- Exploiter efficacement les outils de communication et d'organisation à titre individuel et collectif.

Gérer son énergie et celle de son équipe pour optimiser l'efficacité dans le temps

- Tenir compte de ses biorythmes et de ceux de son équipe pour être efficaces aux moments clés.
- Gérer les temps de production des dossiers de fond en 4 phases pour être plus efficace.
- Gérer son chronostress en cas de surcharge d'activité.
- Trouver des ressources positives pour limiter l'impact des comportements inefficaces.
- Trouver un équilibre satisfaisant entre vie professionnelle et vie personnelle.
- Aider ses collaborateurs à mieux gérer leur temps.

Le 360° feed-back

- Diagnostic de l'impact de la gestion de votre temps sur les autres.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



7. CONDUITE DE RÉUNION EFFICACE

DURÉE TROIS(03) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Utiliser une méthodologie spécifique pour préparer une réunion stratégique.
- Aiguiser ses talents de diplomate pour animer une réunion à forts enjeux relationnels ,
- Gagner du temps,
- Piloter le processus de décision, de son élaboration en groupe jusqu'à la réalisation du plan d'actions.

POPULATION CONCERNÉE

- Directeurs, Responsables des structures
- Cadres d'entreprise, chefs de département, chefs de service.

PROGRAMME SOMMAIRE

1- Analyser le contexte et les enjeux de la réunion

- Évaluer les enjeux opérationnels.
- Tenir compte de la logique des acteurs
- Situer la réunion au sein du processus global et mesurer la maturité des acteurs vis-à-vis du projet.
- Distinguer les rôles et repérer les réseaux d'influence entre décideurs, acteurs, commanditaires

2- Élaborer sa stratégie en amont de la réunion

- Définir concrètement l'objectif à atteindre à l'issue de la réunion.
- Rencontrer les acteurs clés avant la réunion pour impliquer les alliés et réduire l'influence des opposants.
- Définir les sous objectifs par séquence en intégrant les données stratégiques.
- Sélectionner les méthodes d'animation pour favoriser un comportement constructif.
- Créer un environnement propice aux échanges.
- Structurer les échanges pour amener le groupe à progresser de façon objective et constructive.
- Gérer efficacement les interactions pour orienter les débats vers les objectifs.
- Maîtriser les situations délicates : objections, conflits d'intérêt
- Favoriser l'adhésion des participants à la prise de décisions.
- Transformer les décisions en actions : décider qui fait quoi, avec quels moyens, dans quels délais.
- Anticiper le suivi du plan d'actions

3- Animer une réunion efficace et souple

- Faire converger toutes les interventions vers un même objectif.
- Créer le lien entre les interventions et les intervenants.
- Permettre aux intervenants d'être plus synthétiques.
- Structurer son intervention
- Écouter et comprendre le point de vue de l'autre.
- Valoriser ce que les autres disent.
- Trouver le ton de réponse juste.
- Repérer les tentatives de déstabilisations.
- Mettre en valeur les points d'avancement.
- Se taire et écouter sans juger a priori.
- Construire et formuler la synthèse par étapes.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



8. LES BASES POUR S'EN SORTIR A L'ORAL

DURÉE TROIS(03) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Posséder les "incontournables" de la prise de parole face à un groupe.
- Apprivoiser le trac.
- Parler sans notes.

POPULATION CONCERNÉE

- Toute personne souhaitant développer son impact à l'oral et devant un groupe.

PROGRAMME SOMMAIRE

1 Faire le check-up individuel de son style de communicant

- Où en êtes-vous à l'oral ?
- Quels sont vos points forts ?
- Que devez-vous travailler ?
- Diagnostics et conseils personnalisés.

2 Se préparer sur tous les fronts

- La préparation :
 - o 80 % du succès ou comment mettre toutes les chances de son côté ?
- "Parler c'est un sport" : se préparer physiquement pour transformer l'énergie du trac.
- Se mobiliser mentalement.
- Comprendre et s'adapter à son public.

3 Les clés pour réussir à l'oral

- Les plus qui font la différence dans le corps :
 - o Voix ;
 - o Regard ;
 - o Posture ;
 - o Et dans le verbe.
- L'art de l'accroche.
- Réaliser et utiliser des notes "utiles".
- Improviser sans en avoir l'air : les plans "futés" pour conquérir l'auditoire.

4 S'entraîner activement

- Réussir à prendre toute sa place face au groupe.
- Présenter un exposé simple.
- Improviser devant un groupe.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation concrète et personnalisée : un diagnostic individuel de vos pratiques, vos freins et vos aptitudes grâce à des feed-back des autres participants et du consultant-formateur

- Un entraînement à la fois ludique et efficace : exercices de prise de parole devant le groupe, improvisations, exposés simples...
- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



9. RÉUSSIR SES PRÉSENTATIONS AVEC DES SUPPORTS VISUELS PERCUTANTS

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Cadre fonctionnel ou opérationnel, manager d'équipe, chef de projet amené à conduire des présentations (réorganisation, changement, projet ...).

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Construire une présentation visuelle dynamique.
- Adapter votre présentation en fonction des contraintes de contexte et de temps imparti.

PROGRAMME SOMMAIRE

METTRE EN IMAGE PERCUTANTE SON MESSAGE

- Repenser son message grâce à un outil de réflexion concret et pratique.
- Élaborer un "scénario" dynamique.
- Donner du sens à chaque diapositive.
- Alternier les modes de présentation, alterner vidéos et tableaux.

CHOISIR ENTRE LES DIFFÉRENTS TYPES DE DIAPOSITIVES

- Accrocher son auditoire.
- Définir son choix en fonction de ses objectifs.
- Expliquer.
- Convaincre le plus grand nombre.
- Marquer les esprits pour être mémorisé.

ADAPTER SES SUPPORTS AUX DIFFÉRENTES CONTRAINTES

- Faire face à l'imprévu.
- Le temps : s'organiser en conséquence.
- Savoir réagir aux différents auditoires.

PILOTER SA PRÉSENTATION AVEC AISANCE POUR AUGMENTER SON IMPACT

- Rester maître de sa présentation.
- Donner une ligne de force à ses supports visuels.
- Susciter l'écoute et la réflexion de tous.
- Marquer les esprits durablement.
- Laisser des écrits efficaces et originaux.
- Jouer sur les polices de caractères pour être le plus lisible.
- Faire de ses supports visuels une "réelle valeur ajoutée".

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Un temps de training personnalisé est consacré à chaque participant.
- Échanges et feed-back :



10. RÉUSSIR UNE RÉUNION STRATÉGIQUE

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Cadre fonctionnel ou opérationnel, manager d'équipe, chef de projet amené à conduire des réunions dans un contexte délicat ou à forts enjeux (réorganisation, changement, projet conflictuel...).

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Utiliser une méthodologie spécifique pour préparer une réunion stratégique.
- Aiguiser ses talents de diplomate pour animer une réunion à forts enjeux relationnels.
- Piloter le processus de décision, de son élaboration en groupe jusqu'à la réalisation du plan d'actions.

Prérequis

- Connaître les fondamentaux de la préparation et de l'animation de réunion, ou avoir une expérience en tant qu'animateur de réunion.

PROGRAMME SOMMAIRE

ANALYSER LE CONTEXTE ET LES ENJEUX DE LA RÉUNION

- Évaluer les enjeux opérationnels.
- Tenir compte de la logique des acteurs :
 - identifier les acteurs directs et indirects et analyser leurs enjeux,
 - anticiper les stratégies personnelles et faire des hypothèses sur leurs comportements.
- Distinguer les rôles et repérer les réseaux d'influence entre décideurs, acteurs, commanditaires.
- Situer la réunion au sein du processus global et mesurer la maturité des acteurs vis-à-vis du projet.
- Situer son rôle (statut, pouvoirs...) pour définir la posture à adopter.

ÉLABORER SA STRATÉGIE EN AMONT DE LA RÉUNION

- Définir concrètement l'objectif à atteindre à l'issue de la réunion.
- Rencontrer les acteurs clés avant la réunion pour impliquer les alliés et réduire l'influence des opposants.
- Définir les sous-objectifs par séquence en intégrant les données stratégiques.
- Sélectionner les méthodes d'animation pour favoriser un comportement constructif.
- Créer un environnement propice aux échanges.

ANIMER LA RÉUNION EN DIPLOMATE

- Soigner son introduction pour mobiliser les participants.
- Structurer les échanges pour amener le groupe à progresser de façon objective et constructive.
- Gérer efficacement les interactions pour orienter les débats vers les objectifs.
- Maîtriser les situations délicates :objections, conflits d'intérêt.

OBTENIR L'ENGAGEMENT POUR LA MISE EN PLACE DU PLAN D'ACTIONS

- Favoriser l'adhésion des participants à la prise de décisions.
- Transformer les décisions en actions : décider qui fait quoi, avec quels moyens, dans quels délais.
- Anticiper le suivi du plan d'actions.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Un temps de training personnalisé est consacré à chaque participant.
- Échanges et feed-back :



11. S’AFFIRMER DANS LE MILIEU PROFESSIONNEL

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Cadres d'entreprise

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Adapter ses comportements aux situations professionnelles.
- Développer des relations professionnelles, harmonieuses et efficaces.
- Améliorer l'efficacité de son relationnel.
- Limiter ses réactions inefficaces dans une relation.
- Faire face aux comportements des autres avec justesse.
- Développer la confiance en soi.
- Formuler des demandes et des critiques de manière constructive.
- S'affirmer tranquillement dans les relations professionnelles

PROGRAMME SOMMAIRE

CONNAÎTRE SON PROPRE COMPORTEMENT DANS LES SITUATIONS RELATIONNELLES

- Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic.
- Repérer les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation. .

RÉPONDRE AUX COMPORTEMENTS DÉSTABILISANTS : PASSIFS, AGRESSIFS ET MANIPULATEURS

- Créer des conditions pour préserver les liens. .
- Faire face à l'agressivité par des techniques comportementales.
- Repérer et désamorcer les manipulations de la vie professionnelle quotidienne.

EXPRIMER UNE CRITIQUE CONSTRUCTIVE

- Préparer sa critique avec des méthodes constructives. .
- Transformer les critiques en informations utiles.
- Utiliser les outils qui permettent la clarification et la transparence.

SAVOIR S’AFFIRMER TRANQUILLEMENT DANS UNE RELATION

- Oser demander.
- Adapter ses réactions aux différentes situations.
- Développer sa fluidité.

DÉVELOPPER ET RENFORCER SA CONFIANCE EN SOI

- Transformer en positif les difficultés.
- Neutraliser l'impact des pensées négatives.
- Nourrir l'estime de soi-même.

RÉSOLUDRE LES CONFLITS

- Repérer les sources de conflits.
- S'entraîner à sortir des conflits.

RÉSOLUDRE LES CONFLITS

- Adopter des comportements gagnant- gagnant.
- S'entraîner à construire des solutions négociées.
- Identifier et fixer des objectifs d'amélioration.
- Ajuster son comportement verbal et non verbal.
- Maintenir une communication harmonieuse et efficace
- Sortir de l'accusation et du jugement de valeur.
- Exprimer des faits, des ressentis, des peurs pour travailler dans la confiance.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



12. FORMATION S'AFFIRMER EN RÉUNION

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Pour tous ceux qui participent régulièrement à des réunions et qui souhaitent gagner en aisance dans leurs interventions

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- S'imposer dans un échange.
- Oser intervenir dans un débat.
- Énoncer un point de vue immédiatement.

PROGRAMME SOMMAIRE

1- METTRE EN PLACE LES COMPORTEMENTS QUI PERMETTENT DE S'EXPRIMER EN RÉUNION

- Être calme et ferme pour inviter au silence.
- Adopter une voix posée et décidée pour se faire entendre.
- Regarder franchement pour s'imposer.

2- S'APPROPRIER LES TECHNIQUES POUR SE FAIRE ENTENDRE AISÉMENT

- Les formules pour manifester son accord ou son soutien.
- Les préambules pour exprimer une idée différente.
- Signifier son opinion clairement.

3- ÊTRE CLAIR ET SYNTHÉTIQUE DANS SON EXPRESSION

- Prendre des notes avec efficacité pour mieux préparer son intervention.
- Faire des phrases courtes et oser énoncer son point de vue.
- Adapter ses mots en fonction de l'autre.

4- GARDER LE CAP

- Rester concentré.
- Savoir s'arrêter.
- Savoir développer son idée de différentes manières.

5- FAIRE FACE AUX PERSONNES QUI PARLENT FORT, PARLENT BEAUCOUP, PARLENT BIEN...

- Écouter et comprendre le point de vue de l'autre.
- Dire stop avec les mots et les gestes.
- Valoriser ce que les autres disent.
- Trouver le ton de réponse juste.
- Repérer les tentatives de déstabilisations.

6- ÊTRE CORESPONSABLE DE LA PRODUCTIVITÉ DU GROUPE ET DE LA RÉUNION

- Mettre en valeur les points d'avancement.
- Se taire et écouter sans juger a priori.
- Construire et formuler la synthèse par étapes.

7- APPROFONDIR, S'ENTRAÎNER ET COMPLÉTER LA FORMATION EN SALLE

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation
- Un temps de training personnalisé est consacré à chaque participant.
- Échanges et feed-back :

La présence et le regard des autres participants vous permettent d'éprouver votre capacité à faire face.



13. FORMATION : COMMUNIQUER EFFICACEMENT POUR ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Chef de projet
- Directeurs,
- Responsables de service ou toutes personnes en charge d'un projet de changement.
- Organismes, et leurs responsables.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Identifier les meilleurs moyens à utiliser pour communiquer sur le changement en cours.
- Construire le dispositif de communication.
- Repérer les meilleurs moments pour réaliser la communication en fonction des objectifs.
- Déterminer les messages clés à faire passer.
- Anticiper ou traiter les situations difficiles.
- Directeurs, responsables de service ou toutes personnes en charge d'un projet de changement.

PROGRAMME SOMMAIRE

1_ Identifier la portée du projet

- Comprendre la teneur du projet et ses incidences en termes de changement pour le personnel.
- Repérer les différentes phases du changement.
- Identifier les différents messages et leur cible.

2_ Déterminer les modalités les plus efficaces

- Cerner le contexte, la culture et l'histoire de l'entreprise.
- Définir le vecteur de communication en fonction des cibles, des objectifs et du contexte.
- Organiser et préparer la communication externe et interne.
- Construire un plan de communication associé à la conduite du changement.

3_ Préparer sa communication écrite et ses interventions orales

- Préparer une communication écrite efficace.
- Les différents types de communication orale.
- Utiliser les bons mots pour atteindre son objectif.
- Construire son intervention en veillant au fond.

4_ Faire accepter les "mauvaises nouvelles"

- Identifier les messages dérangeants et leur cible.
- Choisir le meilleur moyen pour diffuser l'info.
- Gérer la contradiction et préparer ses arguments.
- Révéler et mettre en valeur les aspects positifs de toutes nouvelles.
- Trouver des points d'accord avec ses interlocuteurs et les récapituler.

5_ Gérer les situations de crise

- Détecter au plus tôt les symptômes d'une crise.
- Préparer son dispositif pour l'amortir.
- Imaginer les différents scénarios.
- Accepter la confrontation.
- Alternier fermeté, échanges et négociation.
- Identifier et suivre les évolutions de position des acteurs.

6_ Gérer la sortie de crise

- Faire le bilan des actions et le retour d'expériences.
- Restaurer la confiance.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



13. FORMATION TECHNIQUE D'ANIMATION

DURÉE TROIS(03) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Développer son efficacité managériale pour mieux répondre aux enjeux de son entreprise.
- Maîtriser les compétences clés qui assurent la réussite d'un manager.
- Se doter des méthodes et des outils utiles pour communiquer de façon constructive et agir avec efficacité dès le retour en milieu professionnel.
- Développer l'état d'esprit orienté client au quotidien, en interne et en externe.
- Renforcer ses compétences de communication orale et écrite.
- Acquérir des outils pour contribuer à la conquête de nouveaux clients.
- Participer à l'intégration des nouveaux commerciaux.
- Préparer et gérer les réunions commerciales.
- Maîtriser les outils d'organisation de l'équipe.

POPULATION CONCERNÉE

- Cadres acheteurs
- Cadres d'entreprise

PROGRAMME SOMMAIRE

1- Clarifier les rôles de manager et renforcer ses comportements efficaces

- Accompagner son équipe vers l'autonomie : gérer les étapes.
- Définir des actions concrètes pour agir avec plus de flexibilité avec son équipe.
- Identifier les leviers de la motivation pour maintenir l'implication de ses collaborateurs.

2- Créer les conditions d'atteinte des résultats par son équipe

- Utiliser des outils de communication orientés "résultats".
- Se doter de repères communs en définissant des règles du jeu.
- Formaliser des objectifs individuels et collectifs cohérents avec le projet de son équipe et de l'entreprise.
- Préparer et animer ses réunions.
- Formuler un compliment ou une critique justifiée
- Négocier et faire adhérer en situation de changement.
- Anticiper et gérer un conflit.
- Résoudre les problèmes managériaux
- Quels sont les facteurs de motivation des membres de l'équipe?
- Comment les impliquer dans les actions?

3- Exercer pleinement son rôle d'interface communicante

- Résoudre les problèmes managériaux
- Identifier les besoins et attentes de ses différents interlocuteurs.
- Concilier et hiérarchiser des priorités de nature différente :

Celles du client ;

Des vendeurs ;

Du manager.

- Communiquer en interne et en externe :
- Organiser et gérer les informations nécessaires à l'activité.
- Comprendre les leviers de motivation des commerciaux.
- Optimiser l'efficacité des réunions d'équipe.
- Accueillir et intégrer les nouveaux commerciaux.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation





05

FORMATION CONNEXES

IFM

FORMATION DIGITALISATION ET SYSTÈME D'INFORMATION



1. FORMATION LA GESTION ÉLECTRONIQUE DES DOCUMENTS

DURÉE TROIS(03) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Faire acquérir aux professionnels des services d'Archives les techniques leur permettant
- De mettre les documents précieux à l'abri des pertes, vols et autres risques.
- D'intégrer la notion de communication entre différentes applications électroniques.
- D'accélérer le repérage des informations.
- D'insérer la démarche qualité dans la fonction Archives.

POPULATION CONCERNÉE

- Responsables des services d'Archives et documentalistes impliqués dans l'évolution technologique de leur activité

PROGRAMME SOMMAIRE

- Définition des missions et des objectifs d'une fonction Archives.
- Rappel des principes de sécurité et de confidentialité des documents d'archives.
- Le document d'archives : de sa forme traditionnelle à sa représentation électronique.
- Les notions de bases de la GED
- Le principe de la GED
- Les principales situations justifiant la GED
- Les composantes d'une solution GED
- Les techniques d'acquisition et de traitement des documents numériques.
- Les méthodes et les techniques d'archivage électronique
- Les dispositifs de diffusion numérique
- Aspects pratiques de la GED
- Présentation de quelques solutions GED
- Conduire un projet GED
- Les 07 étapes d'un projet GED
- Les 07 principaux acteurs
- Les 08 risques d'échec
- Choix d'un logiciel.
- Synthèse : avantages et limites de la G.E.D.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



2. MANAGEMENT D'UN SYSTEME D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION

DURÉE DIX(10) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- A l'issue de la formation, les participants seront en mesure de :
 1. Connaître et optimiser l'organisation et le fonctionnement du service.
 2. Apprendre à manager et positionner son service d'information documentaire
 3. Acquérir les méthodes efficaces et les techniques de gestion
 4. Faire le point sur ses pratiques et son organisation
 5. Identifier les axes d'amélioration et nouvelles missions pour son service (promotion et marketing d'un service)

POPULATION CONCERNÉE

- Responsable des services d'information et de documentation
- Documentalistes.
- Cadres d'un service d'archives

PROGRAMME SOMMAIRE

- Introduction au management
- Les concepts du management
- Les objectifs du service
- Implantation physique
- Préparation du budget
- Implantation intellectuelle (organisation du travail, répartition des tâches, formation)
- Les outils de gestion (tableau de bord, bilan, rapport, statistiques, indicateurs d'activité, évaluation ...)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours théoriques
- Exercices d'application
- Illustrations et Débats
- Méthodes participatives



3. FORMATION LA GESTION DES ARCHIVES

DURÉE CINQ(05) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Maîtriser les outils et les procédures d'archivage
- Identifier les différents supports de stockage
- Connaître les obligations légales de la gestion des archives

POPULATION CONCERNÉE

- Gestionnaires des crédits d'équipement
- Responsables de la planification et de l'organisation
- Directeurs financiers
- Comptables

PROGRAMME SOMMAIRE

DECOUVRIR L'ARCHIVAGE : METIER ET CONTEXTE REGLEMENTAIRE

- Que veut dire archiver ?
- Identifier les documents dont on aura besoin demain
- Conserver les archives dans le temps
- Différences entre archivage, GED et sauvegarde, gestion et stockage

Découvrir les archives

- Archiviste & Records Manager, une fonction clé de l'entreprise
- Vous êtes chargé de l'archivage courant dans votre service, comment vous situer et vous organiser au quotidien ?
- Le vocabulaire de l'archivage : cotation et unités de conditionnement, définitions préalables

La chaîne de traitement archivistique

- Evaluer les documents
- Valeur de preuve, valeur de gestion, valeur historique
- Archives et documentation
- Original et copie
- Le cycle de vie du document, les 3 âges des archives

Législation et réglementation

- Archives publiques et archives privées
- Normes et lois : tous les textes régissant les archives papiers et électroniques

CONNAITRE LES PROCEDURES & OUTILS DE L'ARCHIVAGE

- Le versement
 - o Le bordereau de versement
 - o La qualité du versement
 - o Le rôle de l'archiviste et des correspondants archives

Les communications internes et externes

- La consultation : l'accès aux informations contenues dans des archives
- Les exigences des prêts en interne : le bordereau de communication
- Assurer la sécurité des archives par leur traçabilité



Les éliminations

- La sélection des éliminables : règles à respecter
- Le bordereau d'élimination et la trace des éliminations
- Les destructions : comment et par qui ?

ORGANISER UN PROJET D'ARCHIVAGE Créer des outils adaptés -

- Le tableau de gestion -
- Les durées de conservation (DUA) -
- Le plan de classement -
- Inventaire et récolement

Les locaux d'archivage

- Vocabulaire et règles d'organisation
- Estimer le volume d'archives
- Récolement de l'existant documentaire Conditionnement et rangement
- Les locaux et le choix du matériel
- Assurer l'aménagement et la sécurité des locaux

ELABORER UNE POLITIQUE D'ARCHIVAGE

Focus sur l'archivage électronique

- Les supports d'archives dans l'environnement électronique
- Normes et premières notions de dématérialisation
- Les archives natives électroniques

Le rôle de la charte

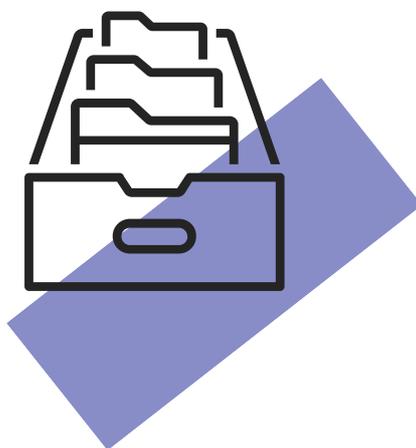
- Quel est le rôle de la politique d'archivage ?
- A quoi sert une charte d'archivage ?

Le coût de l'archivage

- Comment le mesurer ?
- Choisir les bonnes options
- Coûts techniques et coûts d'organisation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulatio



4. INTRODUCTION AUX CONCEPTS ERP

DURÉE QUATRE(04) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

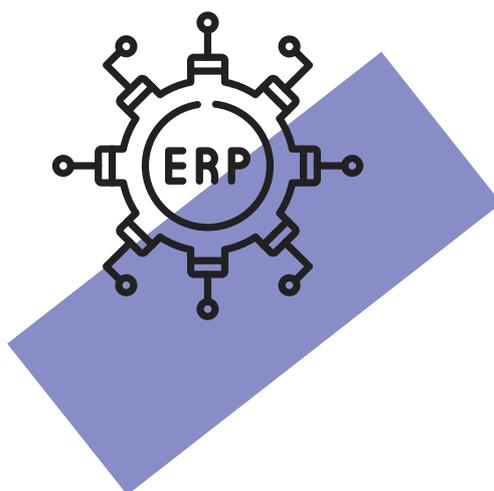
- Former aux problématiques générales des ERP (Enterprise Ressources Planning) ou PGI (Progiciel de Gestion Intégré) logique d'ensemble, notion de base, vocabulaire; solution de management
- Les raisons des projets ERP, leurs enjeux et leurs contextes d'utilisation.
- Typologie des ERP : horizontaux et verticaux
- Cette formation s'adresse a toute personne désirant découvrir le fonctionnement de base d'un ERP a travers la mise en situation concrète
- Analystes/concepteurs/assistants au maître d'œuvre assurant des tâches de coordination ou d'encadrement de projet
- chefs de projet informatique 3

POPULATION CONCERNÉE

- Futurs chefs de projet informatique ou chefs de projets en fonction souhaitant valider leur pratique.
- Analystes/concepteurs/assistants au maître d'œuvre assurant des tâches de coordination ou d'encadrement de projet.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulatio



FORMATION - ACHATS - BUREAUTIQUE - SERVICES GÉNÉRAUX LOGISTIQUE - SUPPLY CHAIN



1. FORMATION CONSTRUCTION DE L'APPEL D'OFFRE

DURÉE CINQ(05) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquérir la méthodologie de rédaction d'un cahier des charges
- Apprendre à sélectionner les meilleurs soumissionnaires
- Se familiariser avec les différents types de contrat commerciaux

POPULATION CONCERNÉE

- Responsables, ingénieurs et techniciens supérieurs des services techniques
- Commerciaux, juridiques et approvisionnement concernés par l'élaboration des contrats

PROGRAMME SOMMAIRE

- Présentation : intérêts et contraintes d'un contrat
- Source de contrat
- Responsabilités et obligations
- Les rebique d'un cahier des charges
- Les obligations de résultats et moyens
- Les problématiques d'un cahier des charges (méthodologie communes)
- Les personnes ressources pour les questions techniques
- Les indicateurs de résultat
- Les questions techniques
- Le contrat cadre
- Les enjeux des audits et visites : évaluation du service, les moyens à mettre en œuvre (humains et matériels), le contexte réglementaire
 - o- Les différents appels d'offres : publics, appel d'offre restreint ou ouvert
 - o- Les éléments à maîtriser pour construire l'offre : méthode de construction de l'offre

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulatio



2. FORMATION AGENTS DE SECURITE A L'ACCUEIL

DURÉE QUATRE(04) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquérir des outils de communication et gestion des relations
- Développer les comportements et attitudes d'un accueil de qualité
- Apprendre à gérer les clients perçus comme difficiles

POPULATION CONCERNÉE

Tout personnel chargé de la sécurité des biens et des personnes

PROGRAMME SOMMAIRE

- Les incidences d'un non qualité de l'accueil sur la sécurité
- Développer sa compétence « accueil »
- Soigner les premières secondes de l'accueil
- Concilier sécurité et qualité de l'accueil
- Comprendre rapidement à qui on a affaire
- Cartographie des visiteurs habituels / inhabituels
- Typologie de leurs demandes : exprimées / latentes
- Adapter immédiatement un comportement adapté
- Travailler voix, postures et tenue
- Utiliser et conserver un vocabulaire courtois
- Montrer sa disponibilité par une bonne écoute
- Gérer rapidement les priorités
- S'adapter à chaque demande en restant vigilant
- Refuser l'accès et raccompagner un visiteur
- Isoler un perturbateur
- Traiter avec sang froid les situations conflictuelles

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La pédagogie est basée sur le partage entre les participants, de situations vécues, de réflexions qu'ils souhaitent apporter à leurs pratiques, ainsi que par des exercices pratiques individuels et collectifs et jeux de rôles et l'utilisation du caméscope pour filmer des mises en situation et débriefing ensemble



3. LES TECHNIQUES DE RÉDACTION ADMINISTRATIVE NIVEAU 2

DURÉE SIX(06) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Rédiger les écrits professionnels de façon conforme aux règles de l'expression écrite.
- Connaître et appliquer le style propre à la nature de chaque écrit professionnel.
- Produire des textes efficace

POPULATION CONCERNÉE

- Toutes les personnes ayant à produire des écrits professionnels.

PROGRAMME SOMMAIRE

1. Les savoir-faire fondamentaux

- Rappel de quelques règles grammaticales et orthographiques
- La prise de notes
- La lecture

2. Conseils généraux de rédaction

- Le plan : entrée en matière - argumentation
- conclusion
- Le style : appliquer les règles de lisibilité
- éviter les impropriétés et les maladresses.
- Le protocole épistolaire : formules de politesse et mentions obligatoires

3. Exercice pratiques :

- Entraînement intensif aux travaux de rédaction sur des cas proposés par les participants : lettres - notes – comptes rendus - procès verbaux - rapports.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours théoriques
- Exercices d'application
- Illustrations et Débats



FORMATION COMMERCE INTERNATIONAL ET DOUANE



1. FORMATION CONSTRUCTION DE L'APPEL D'OFFRE

DURÉE CINQ(05) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquérir la méthodologie de rédaction d'un cahier des charges
- Apprendre à sélectionner les meilleurs soumissionnaires
- Se familiariser avec les différents types de contrat commerciaux

POPULATION CONCERNÉE

- Responsables, ingénieurs et techniciens supérieurs des services techniques
- Commerciaux, juridiques et approvisionnement concernés par l'élaboration des contrats

PROGRAMME SOMMAIRE

- Présentation : intérêts et contraintes d'un contrat
- Source de contrat
- Responsabilités et obligations
- Les rebique d'un cahier des charges
- Les obligations de résultats et moyens
- Les problématiques d'un cahier des charges (méthodologie communes)
- Les personnes ressources pour les questions techniques
- Les indicateurs de résultat
- Les questions techniques
- Le contrat cadre
- Les enjeux des audits et visites : évaluation du service, les moyens à mettre en œuvre (humains et matériels), le contexte réglementaire
 - o- Les différents appels d'offres : publics, appel d'offre restreint ou ouvert
 - o- Les éléments à maîtriser pour construire l'offre : méthode de construction de l'offre

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulatio



2. FORMATION COMMERCE INTERNATIONAL: INCOTERMS CCI 2000

DURÉE TROIS(03) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Appréhender l'importance des incoterms en mesurant les avantages spécifiques attachés à chacun d'entre eux et en réalisant la responsabilité qui leur est liée.
- Acquérir une vision pragmatique du déroulement d'une importation ou d'une exportation au plan de l'acheminement des marchandises.
- Sensibiliser les participants sur l'intérêt de considérer les incoterms comme un outil stratégique de pénétration des marchés, donc comme un optimisateur du taux de service client et réducteur de coûts à l'exportation.

POPULATION CONCERNÉE

- Dirigeant d'entreprise ;
- Responsable commercial et export ;
- Responsable et assistant achat ;
- Responsable transport ;
- Responsable et assistant transit ;
- Toute personne des services commerciaux et administrations des ventes ;
- Toute autre personne intervenant soit, en tant que praticien soit, en tant que

PRÉ REQUI

- Connaissances en géographie économique
- Etre méthodique
- Suivre l'actualité.

PROGRAMME SOMMAIRE

- Notions générales
- Classement des incoterms
- Analyse des treize (13) incoterms
- Utilisation des treize (13) incoterms
- La tarification et les incoterms
- Les incoterms et les usages commerciaux
- Le choix des incoterms
- Les limites des incoterms
- Utilisation des incoterms en Algérie
- Application sur les incoterms

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulatio



3. FORMATION LES PROCEDURES DE DEDOUANEMEN

DURÉE SEPT(07) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Constituer un dossier de dédouanement ;
- Assurer les formalités douanières ;
- Une meilleure planification de la logistique du commerce international par la maîtrise des formalités de dédouanement.

POPULATION CONCERNÉE

- Dirigeant d'entreprise ;
- Responsable commercial et export ;
- Responsable et assistant achat ;
- Responsable transport ;
- Responsable et assistant transit ;
- Toute personne des services commerciaux et administrations des ventes ;
- Toute autre personne intervenant soit, en tant que praticien soit, en tant que formateur ou étudiant stagiaire

PRÉ REQUI

- La liasse documentaire
- Les relations internationales
- Le contrôle du commerce extérieu

PROGRAMME SOMMAIRE

- Généralités ;
- Formalités préalables au dédouanement ;
- Formalités de dédouanement proprement dites ;
- Les facilitations douanières en matière de formalités
- Concepts douaniers
- Régimes douaniers
- Fiscalité douanière

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulatio



4. FORMATION LA GESTION DES CONTRATS COMMERCIAUX

DURÉE CINQ(05) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Répondre aux besoins de mise à niveau et d'actualisation des connaissances des cadres gestionnaires
- Leur offrir la possibilité de maîtriser les fondements juridiques de la réglementation en vigueur
- Les initier à la notion d'imprévision et de risque d'imprévision du contrat
- Les sensibiliser sur les enjeux financiers et les initier à la technique de négociation pour éviter les contentieux

POPULATION CONCERNÉE

- Cadres chargés du marketing
- Responsables juridique
- Responsable commercial

PROGRAMME SOMMAIRE

La formation du contrat commercial

- L'offre
- La négociation (les pourparlers)
- Le consentement des parties

Construction d'un contrat commercial

- Définir l'objet et la nature de l'obligation
- Identifier les clauses négociables
- Prévention des litiges

Modalités d'exécution du contrat commercial

- Identification des obligations des deux parties
- Mode de paiement

De la dissolution du contrat

- L'extinction des obligations
- La rupture unilatérale de l'obligation

Règlement des litiges

- Les mesures amiables
- Les procédures juridictionnelles

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulatio



5. FORMATION TECHNIQUES DOUANIERES

DURÉE SEPT(07) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquérir une vision pragmatique du déroulement d'une importation ou d'une exportation au plan de la douane
- Sensibiliser les participants sur l'intérêt de considérer les techniques douanières comme un outil stratégique d'optimisation de la chaîne logistique du commerce international.
- Acquérir les concepts de base de la douane ;
- Identifier les intervenants et les outils ;
- Découvrir la profession et la logique douanière ;
- Assurer les formalités douanières ;
- Maîtriser les modalités des régimes douaniers économiques ;
- Maîtriser la liquidation des droits et taxes douaniers ;
- Eviter les contentieux douaniers et savoir le gérer en cas de son établissement.

POPULATION CONCERNÉE

- Dirigeant d'entreprise
- Responsable commercial et export
- Responsable et assistant achat
- Responsable transport
- Responsable et assistant transit
- Toute personne des services commerciaux et administrations des ventes
- Toute autre personne intervenant soit, en tant que praticien soit, en tant que formateur ou étudiants stagiaires .

PRÉ REQUI

- Connaissance du milieu de l'entreprise ;
- Les concepts des douanes ;
- Les procédures de dédouanement

PROGRAMME SOMMAIRE

- Généralités
- Les procédures de dédouanement
- Les éléments de droit (origine de la marchandise, valeur en douane et espèce tarifaire)
- Les régimes douaniers économiques
- Les facilitations douanières
- La fiscalité douanière
- Le contentieux douanier

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulatio



6. FORMATION COMMERCE INTERNATIONAL : TRANSPORT INTERNATIONAL DES MARCHANDISES

DURÉE DIX(10) JOURS

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Analyser une relation de transport
- Appliquer les critères de choix d'une stratégie de transport
- Sélectionner et justifier le choix d'une solution de transport
- Concevoir la mise en oeuvre technique découlant de la solution choisie
- Se référer à l'organisation internationale de chaque mode de transport
- Connaître les fondements d'un contrat de transport, les responsabilités du transporteur et leurs limites
- Comment mettre en cause une responsabilité du transporteur
- Acquérir les bases de la prévention et de la gestion des risques des transports ;
- Découvrir un secteur spécifique de l'assurance

POPULATION CONCERNÉE

- Dirigeant d'entreprise
- Responsable commercial et export
- Responsable et assistant achat
- Responsable transport
- Responsable et assistant transit
- Toute personne des services commerciaux et administrations des ventes
- Toute autre personne intervenant soit, en tant que praticien soit, en tant que formateur ou étudiants stagiaires .

PRÉ REQUI

- Incoterms
- Stratégie de choix d'une solution de transport
- La mise en œuvre du transport
- Connaissance des risques de transport

PROGRAMME SOMMAIRE

La stratégie de choix d'une solution de transport

- Le choix d'une solution de transport
- Les choix relatifs à la mise en œuvre de la solution de transport

La mise en œuvre du transport

- L'organisation internationale de chaque mode de transport
- La tarification pour chaque mode de transport
- Les documents de transport pour chaque mode.

Aspect juridique de transport

- Le contrat de transport
- Les responsabilités du transporteur
- La mise en cause de la responsabilité du transporteur.

L'assurance-transport des marchandises

- Généralités
- La mise en place du contrat d'assurance
- La mise en jeu du contrat d'assurance.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation





06

MANAGEMENT QUALITE / PRODUCTION / ENVIRONNEMENT / SECURITE

1. FORMATION MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT POUR CADRE SUPÉRIEUR

POPULATION CONCERNÉE,

- Responsable ou membre du projet de certification ISO 14001.
- Auditeur ISO 14001.
- Cadre, chef d'équipe, superviseur, responsable , coordinateur Environnement, chargé de mission.
- Toute personne de l'industrie ou des services devant s'intégrer dans un projet environnemental

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Connaître et savoir interpréter les exigences de la norme ISO 14001 version 2004.
- Identifier les moyens concrets pour y répondre dans le cadre de son activité.
- Acquérir les outils et indicateurs de mesure pour réussir une certification ISO 14001.
- Comprendre l'importance des 5S comme préalable au projets d'amélioration en environnement.
- Identifier les points clés et la méthodologie de la mise en œuvre des 5S.
- Savoir utiliser les outils d'implantation.
- Intégrer les dimensions nécessaires à la pérennisation de la démarche

PROGRAMME SOMMAIRE

PARTIE .I .LE VOCABULAIRE ET PRINCIPES ENVIRONNEMENTAUX

- La notion d'environnement, de milieux.
- Les impacts environnementaux d'une entreprise.

Le cadre législatif et réglementaire

- La hiérarchie des règles juridiques.
- La notion de responsabilité environnementale.

Le droit de l'environnement

- Le code de l'environnement (organisation, rôle et utilisation).
- Les grands thèmes réglementés en droit algérien de l'environnement (l'eau, l'air, bruit, déchets, sols, milieux naturels, amiante...) et les principaux textes afférents.
- Les sujets réglementaires proches (PLU, VPO, réglementations relatives, aux ERP et au transport des matières dangereuses...).
- Le contrôle de conformité réglementaire.

PARTIE II : L'ISO 14001, LES OUTILS, MÉTHODES ET MODÈLES ASSOCIÉS

Les principes d'un système de management environnemental

- Présentation de la norme ISO 14001.
- Le principe du PDCA appliqué au management environnemental.

La mise en place d'un SME selon le référentiel ISO 14001

- Les exigences de la norme ISO 14001.
- Identification des moyens concrets pour répondre aux différentes exigences de la norme ISO 14001 :
- la politique environnementale ;
- planification, mise en œuvre ;
- fonctionnement et contrôle du SME ;
- Planifier la mise en œuvre d'un SME.
- Les conditions de réussite.



Répondre aux exigences de l'ISO 14001 : les outils clés

- Formuler une politique environnementale.
- Réaliser une analyse environnementale initiale (AEI) puis programme environnemental pertinent (objectifs, cibles).
- AMDEC, BSC, Kaizen, Six Sigma
- Ishikawa, Pareto, Chaîne de la valeur, 5S, 8S, 5P, SWOT, etc....
- Construire un système documentaire adapté et structuré (procédures, instructions...).

Faire vivre l'amélioration continue

- Réagir face à une non-conformité.
- Déclencher les actions correctives
- Développer le réflexe de prévention.
- Les audits internes pour progresser :
- Savoir construire un questionnaire d'audit environnement.

l'outil 5S comme modèle de gains attendus par la mise en œuvre d'un SME

- Améliorer visiblement l'environnement et les conditions de travail.
- Réduire fortement les pertes de temps, les risques d'erreur, les accidents.
- Explorer, grâce au 5S, une organisation plus visuelle et une amélioration plus quotidienne.

l'outil 5S comme modèle de gains attendus par la mise en œuvre d'un SME

- Améliorer visiblement l'environnement et les conditions de travail.
- Réduire fortement les pertes de temps, les risques d'erreur, les accidents.
- Explorer, grâce au 5S, une organisation plus visuelle et une amélioration plus quotidienne.

Connaître les éléments de chaque "S", grâce à une mise en situation

- SEIRI : rangement, débarras.
- SEITON : ordre et méthode.
- SEISO : nettoyage, propreté.
- SEIKETSU : standardiser.
- SHITSUKE : état d'esprit, rigueur.

Réussir chaque étape de mise en œuvre du 5S

- La remise à niveau :
- repérer et supprimer l'inutile : méthode des étiquettes ;
- éliminer les sources de salissures : le nettoyage à valeur ajoutée.
- Définir et formaliser les règles d'organisation :
- ranger en créant ordre et méthode ;
- mettre en place les standards ; les techniques d'organisation visuelle.
- Le Visual Office, 5S dans les bureaux :
- l'information utile, en un seul endroit.

Développer l'état d'esprit 5S pour pérenniser les résultats obtenus

- Systématiser la pratique de l'audit.
- Intégrer les nouveaux dans la culture 5S.
- Afficher et faire vivre les indicateurs.
- Élargir aux autres secteurs de l'entreprise.



Intégrer l'environnement dès la conception des produits

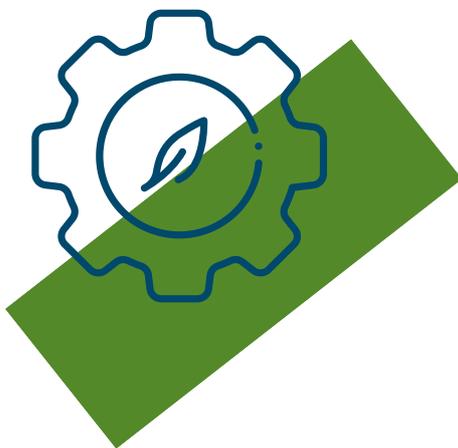
- La notion de cycle de vie du produit.
- Principes et méthode et d'éco-conception.

l'outil 5S comme modèle de gains attendus par la mise en œuvre d'un SME

- Améliorer visiblement l'environnement et les conditions de travail.
- Réduire fortement les pertes de temps, les risques d'erreur, les accidents.
- Explorer, grâce au 5S, une organisation plus visuelle et une amélioration plus quotidienne.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



2. FORMATION AUDIT QUALITÉ INTERNE

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Ingénieurs et techniciens choisis parmi toutes les fonctions de l'entreprise (production, qualité, maintenance, achats, commercial, services techniques...)

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Réaliser des audits internes à haute valeur ajoutée.
- Faire de l'audit interne un outil de l'amélioration continue
- Etre capable d'auditer l'efficacité d'un SMQ

PRÉ REQUIS

- La connaissance du référentiel (ISO 9001 Version 2015 ou autre, à partir duquel se fera l'audit, est conseillé.

PROGRAMME SOMMAIRE

Le programme de la formation

1 Situer l'audit dans l'organisation Qualité

- Identifier les différents concepts Qualité (Management de la qualité, Assurance qualité, système, manuel, processus, procédures...).
- L'audit : définition normalisée.
 - ça sert à quoi ?
 - ça sert à qui ?
- Place de l'audit dans une démarche Qualité : un outil de progrès de choix !
- Identifier les différents types d'audit qualité : système et processus.
- Les spécificités de l'audit processus.

2 Mettre en place un programme d'audits qualité interne et externe

- Élaborer le planning d'audits qualité.
- Sélectionner et suivre une équipe d'auditeurs.
- Définir leur qualification.
- Les points clés de la procédure d'audit qualité.

3 Préparer la visite d'audit

- Déterminer le but, le type et le domaine à auditer.
- Constituer l'équipe d'auditeurs Qualité.
- Préparer les audits.
- Rassembler et étudier les documents de référence (norme ISO 9001 ou autre référentiel et les documents des audités :
 - manuel qualité, fiches descriptives de processus, procédures...).
- Élaborer un questionnaire d'audit qualité système et/ou processus à partir de la norme ISO 9001 Version 2015 (ou autre référentiel) : check-list des points à vérifier.
- Préparer son guide d'entretien (questions ouvertes à poser aux audités).
- Construire son plan d'audit de manière logique et structurée.



4 Pratiquer la visite d'audit qualité : adopter les bonnes attitudes et favoriser le dialogue

- Structurer une relation positive avec les audités pour leur donner envie de collaborer au processus commun de progrès :
 - rechercher la relation gagnant-gagnant ;
 - être neutre et sans préjugé, écouter sans interpréter (attitudes de Porter) ;
 - savoir éviter les conflits et le triangle de Karpman.
- Animer la réunion d'ouverture.
- Maîtriser le questionnement dans les interviews :
 - écouter, favoriser les suggestions des audités ;
 - faciliter les échanges par des questions ouvertes ;
 - savoir reformuler pour s'assurer de la compréhension ;
 - savoir relancer, recentrer, s'adapter aux audités.
- Obtenir des réponses concrètes :
 - recueillir et analyser des documents ;
 - réaliser des observations.
- Prendre des notes (le juste nécessaire).
- Préparer la synthèse de l'audit, communiquer les premières conclusions lors de la réunion de clôture :
 - constater les points forts ;
 - valoriser les progrès ;
 - hiérarchiser et formuler les écarts constatés (non-conformités ou remarques) ;
 - valider les conclusions avec les audités.

5 Piloter l'après-visite d'audit : déclencher des actions de progrès

- Rédiger le rapport d'audit en reprenant les conclusions de la réunion de clôture.
- Engager les audités dans une démarche d'amélioration continue :
 - convaincre, raisonner en valeur ajoutée pour l'entreprise et/ou le client ;
 - échéancé et justifié ;
 - obtenir un plan d'action formalisé et échéancé ;
 - raisonner curatif immédiat et correctif à moyen terme.
- Suivre l'application du plan d'actions et son efficacité. Mesurer les progrès.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



3. FORMATION MANAGER PAR LES PROCESSUS

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Cadre et responsable qualité .
- Agent de la fonction qualité.
- Tout responsable (directeur général, chef de service...) impliqué dans le développement durable de la qualité dans sa structure

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Appréhender les concepts fondamentaux du SMQ,
- Comprendre l'approche processus et ses principes,
- Formaliser et mettre en œuvre l'approche processus,
- Piloter les processus de l'organisme à l'aide d'indicateurs pertinents,
- Optimiser les processus avec la revue de processus et la méthode PDCA.

PROGRAMME SOMMAIRE

MODULE I : SYSTEMES DE MANAGEMENT QUALITE – CONCEPTS ET EXIGENCES

Rappel des fondamentaux

- Vocabulaire utilisé
- la norme ISO 9001 : les fondamentaux à maîtriser

MODULE II: MANAGER PAR LES PROCESSUS

I. Le management par les processus

- Qu'est-ce qu'un processus ?
- Pourquoi l'approche processus ?
- Mise en œuvre de l'approche processus
- Principes de management par les Processus

II. Description d'un processus

- Les caractéristiques d'un processus
- Classification des processus
- Représentation d'un processus

III. Description d'un processus

- Les caractéristiques d'un processus
- Classification des processus
- Représentation d'un processus

III. Interaction entre les processus

- Cartographie des processus

IV. Le pilote de processus

- Choix du pilote d'un processus
- Responsabilités et missions

V. Le pilotage des processus

- Les principaux outils de mesure et surveillance des processus
- Vitalité d'un processus
- Tableau de bord
- Les audits de processus

VI. Le principe de l'amélioration continue (PDCA) appliqué aux processus

- Outil PDCA pour l'amélioration des processus



ATELIERS

Echanges. Mise en pratique en sous-groupes. Réflexions collectives. Mises en situation.

Atelier 1:

En sous-groupes : Identification des processus clés de l'EAWA, classification de processus types.

Ateliers 2 :

En sous-groupes : caractérisation des processus de l'EAWA – mise en situation sur un cas concret

Atelier 3 :

En sous-groupes : élaboration d'une cartographie de processus

Atelier 4 :

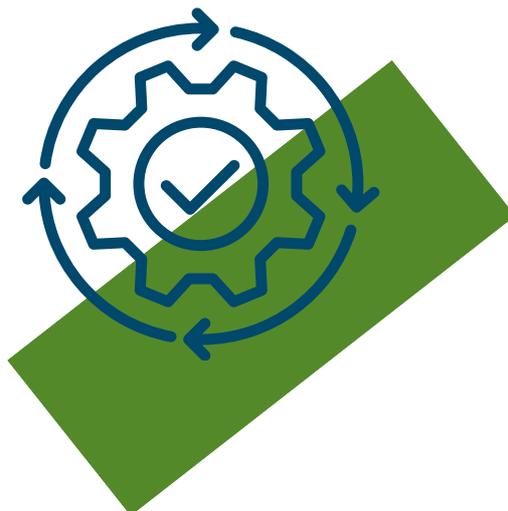
En sous-groupes : Constitution du tableau objectifs / indicateurs de pilotage.

Atelier 5 :

En sous-groupes : préparer et mener une revue de processus, définir des plans d'actions d'amélioration.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



4. FORMATION EN ASSURANCE IDENTIFIER, GÉRER ET SUIVRE LES SINISTRES

DURÉE QUATRE(04) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Cadres opérationnels et juristes
- Toute personne ayant à négocier, gérer les assurances de l'entreprise.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Identifier Les Risques
- Négocier Les Contrats
- Gérer Les Sinistres
- Préparer le dossier sinistre et assurer le suivi
- Suivre efficacement le règlement
- Identifier les risques assurables.
- Repérer les solutions d'assurance.
- Négocier les contrats d'assurance de l'entreprise
- Gérer un sinistre jusqu'au paiement

PROGRAMME SOMMAIRE

1. Comprendre Le Principe Assurantiel

- Maîtriser les fondamentaux du droit des assurances,
- Identifier les points essentiels de ses contrats
- Intégrer les bonnes pratiques pour gérer efficacement ses polices
- grands principes de la couverture assurantielle : mutualisation et gestion des risques / les schémas d'assurance
- caractéristiques et portée du contrat d'assurance

2. Identifier Les Différents Risques Assurables

- Cartographie des risques de l'entreprise
- Risques assurables et non assurables.
- Contrats obligatoires et non obligatoires.

3. Connaître Les Solutions d'Assurance

- Responsabilité civile : grands principes posés par la loi, obligation de couverture, étendue de la garantie.
- Assurance dommages : éléments assurables, ce qu'il faut déclarer aux assureurs.
- Assurance perte d'exploitation, période, évènements à assurer, dommage aux biens.
- Police flotte : présentation et modalités pratiques.



Etude de Cas : déterminer le contrat d'assurance couvrant différentes natures de risque.

4. Maîtriser La Conclusion Du Contrat D'assurance Et Gérer Ses Contrats D'assurance Au Quotidien

- les différentes assurances : chantier, responsabilité civile, dommage...
- les bonnes pratiques lors de la phase précontractuelle
- mesurer la valeur et la portée de la note de couverture et des attestations d'assurance
- périmètre des risques pouvant être garantis
- limites juridiques des risques couverts : exclusions légales et conventionnelles / distinction entre la non-garantie et l'exclusion
- déclaration du risque lors de la souscription du contrat : les points d'attention
- les points de négociation avec l'assureur
- outils et techniques utilisés pour la tarification : sinistre maximum possible, sinistre raisonnablement escomptable, aggravations de risque
- durée du contrat : prise d'effet et extinction du contrat, période de garantie du contrat
- modalités de déclaration en cas de fausse déclaration ou de déclaration inexacte
- condition de résiliation du contrat d'assurance : par l'assuré / par l'assureur

5. Négocier Un Contrat D'assurance

- Étudier les notices d'information et conditions générales.
- Tableau pratique d'analyse des notices d'information.
- Négocier les clauses.
- Limites contractuelles des sinistres assurables.
- Plafonds de garanties et franchises, exclusions.
- Conditions de résiliation du contrat d'assurance par l'assuré, par l'assureur.
- Comprendre le mode de calcul de la prime, comment la négocier.

Etude de cas : Exercice : analyse de différents contrats d'assurance et CGV.

6. Gérer Un Sinistre Jusqu'au Paiement

Constituer le dossier de déclaration.

Déclaration à l'assureur.

Mesures conservatoires et expertises.

Principes d'indemnisation selon les types d'assurance

Prescription biennale sur les contentieux.

- Préparer le dossier sinistre : la méthode étape par étape

- constituer le dossier
- déclarer le sinistre
- organiser la visite du site sinistré et réaliser le relevé des témoignages
- assurer le suivi de l'expertise

- Suivre le remboursement des sinistres

- relations avec l'assureur
- principes d'indemnisation selon les types d'assurances

Etudes de Cas les participants gèrent un sinistre à partir d'un exemple proposé par le formateur ou issu de leurs propres dossier

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cas pratique et Exercice d'application :

à partir d'un exemple de risque à couvrir les participants identifient le type de contrat à souscrire les participants analysent les besoins en couverture d'une entreprise et désignent les solutions d'assurance envisageables

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



5. FORMATION MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT POUR TECHNICIEN & MAITRISE

POPULATION CONCERNÉE,

- Membre du projet de certification ISO 14001.
- Technicien des services concourant à la qualité : service Qualité, services Contrôle, Méthodes, Production...
- Techniciens qualité.
- Responsable de production, agents de maîtrise en production Toute personne de l'industrie ou des services devant s'intégrer dans un projet environnemental

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquérir les outils pour identifier et diminuer les non-conformités en production de manière immédiate et durable.
- Valoriser financièrement ses gains.
- Identifier les bonnes pratiques qualités à mettre en œuvre en production pour ne plus subir la non-qualité

PROGRAMME SOMMAIRE

INTRODUCTION AUX PRINCIPAUX ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES LIÉS AUX CONTRAINTES RÉGLEMENTAIRES

- Gestion des déchets (tri, recyclage, valorisation, enfouissement) ;
- Les études de dispersion (gaz, fumées toxiques...) ;
- Le diagnostic amiante et la constitution du DTA ;
- Le bilan d'émission de gaz à effet de serre
- Les économies d'énergies.
- L'évaluation du risque sanitaire ; l'analyse du risque foudre ;

LA MISE EN PLACE D'UN SME SELON LE RÉFÉRENTIEL ISO 14001

- Les exigences de la norme ISO 14001.
- Identification des moyens concrets pour répondre aux différentes exigences de la norme ISO 14001 :
- la politique environnementale ;

ÉTABLIR UN DIAGNOSTIC BILAN QUALITÉ DE SA PRODUCTION

- Identifier le triple challenge des entreprises : qualité, coût, délai.
- S'engager dans l'amélioration continue : le cycle PDCA, le management et l'assurance qualité.
- Clarifier les responsabilités qualité au sein de la production.
- Faire le bilan des réclamations clients et des non-conformités qualité.
- Prioriser pour réagir vite et efficace : fixer des objectifs qualité mesurables.



SUIVRE UN PLAN DE CONTRÔLE QUALITÉ ENVIRONNEMENT EFFICACE

- Repérer les risques, les étapes critiques du processus de production avec l'AMDEC processus.
- Au-delà du plan de contrôle, définir une surveillance pertinente pour conjuguer qualité et rentabilité.
- Écrire des procédures et instructions utiles et utilisées.
- Assurer un autocontrôle efficace : les conditions de réussite.

ANTICIPER L'APPARITION DES NON-CONFORMITÉS

- Le calcul de capabilité des processus notion de Cp, Cpk.
- Principes des cartes de contrôles et de la MSP (Maîtrise Statistique des Procédés).
- Les "5S" pour plus d'ordre et de méthode.

RÉAGIR AUX INCIDENTES QUALITÉS ET RÉCLAMATIONS CLIENTS

- Maîtriser le produit non conforme : isolement et prise de décision, mise en place des actions palliatives pour protéger le client de façon immédiate.
- Rechercher les causes racines des problèmes pour en éviter le renouvellement. Le principe du 8D.
- Construire, et suivre avec rigueur un plan d'actions qualité.

FAIRE VIVRE L'AMÉLIORATION CONTINUE AU QUOTIDIEN

- Suivre des audits de poste et/ou des audits de conformités de production : les questions clés.
- Exploiter les suggestions, faire participer le personnel.
- Valoriser, communiquer les actions en cours et les résultats : l'affichage.
- Définir les bonnes pratiques qualités en production.



5. MÉTHODES ET OUTILS DE PRÉVENTION DES RISQUES INDUSTRIELS

DURÉE QUATRE(04) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Ingénieurs et techniciens chargés de l'exploitation, la maintenance et de la sécurité industrielle

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Rappeler les éléments essentiels de la sécurité dans les entreprises industrielles.
- Présenter les différentes méthodes d'analyse des risques technologiques.
- Choix d'une démarche ou méthode adaptée à une industrie donnée.

PROGRAMME SOMMAIRE

1. Méthodes d'analyse des risques technologiques

- Méthodes axées sur le rôle des machines.
- Méthodes axées sur le rôle des travailleurs

2. Caractérisation de la sûreté de fonctionnement (SdF)

- Conditions de minimisation du risque.

3. Données de fiabilité

- Bases de données
- Retour d'expérience.

4. Démarches et méthodes fondamentales d'une approche (SdF)

- Analyse préliminaire de risques (APR).
- Analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leurs criticités (AMDEC).
- Arbres de causes, d'événement, de défaillances.
- Etude de cas

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exercices d'application
- Illustrations et Débats
- Méthodes participatives



6. FORMATION SENSIBILISATION À LA FONCTION SÉCURITÉ

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Ingénieurs et cadres techniques travaillant dans les domaines liés à la sécurité et l'environnement

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Définir le rôle de la structure chargée de la sécurité,
- Ses prérogatives,
- Ses relations avec les autres fonctions ainsi que son fonctionnement.

PROGRAMME SOMMAIRE

1. Généralités

- La sécurité dans l'entreprise
- Organisation de la sécurité dans les unités industrielles

2. Consignes de sécurité

- Généralités sur les consignes de sécurité
- Consignée codifiées
- Consignes non codifiées
- Etude des aspects sécurité d'un poste de travail
- Affichage des textes légaux
- Règlements de sécurité

3. Code du travail

- Présentation du code du travail
- Droits et devoirs des travailleurs
- Formation
- Relations de travail

4. Registres obligatoires

- Registre du comité d'hygiène et de sécurité
- Registres des contrôles techniques de sécurité
- Registres médicaux

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



7. FORMATION OHSAS 18001/ ISO 45001 SST

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Responsable Santé Sécurité, Responsable de système de management Santé Sécurité au Travail nouvellement nommé.
- Responsable de projet Certification OHSAS 18001/ ISO 45001.
- Préventeur.
- Personne désignée pour s'occuper de la protection et de prévention des risques professionnels dans l'entreprise.
- animateurs Hygiène & Sécurité
- Les représentants de la direction en management de la Santé & Sécurité de Travail (SST)

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Comprendre les enjeux du référentiel OHSAS 18001 et les exigences associées.
- Identifier les moyens et actions à mettre en œuvre pour répondre aux principes de l'OHSAS 18001.
- Acquérir les outils pour réussir une certification OHSAS 18001, identifier les facteurs clés du projet.

PROGRAMME SOMMAIRE

1 Principes et enjeux d'un système de management santé sécurité au travail (SST)

- Les obligations légales de toutes les entreprises en matière de santé sécurité au travail : les textes clés.
- Le vocabulaire de la santé-sécurité.
- La logique combinée de la prévention des risques, et de l'amélioration pour assurer la santé et la sécurité des salariés.
- Comprendre les exigences du référentiel OHSAS 18001 et ses finalités.
- Identifier les actions à mettre en œuvre pour y répondre.
- Le référentiel OHSAS 18001 : but, principes, chapitres clés, vers une ISO 18001 ?

2 Les fondamentaux pour démarrer

- Comprendre les enjeux du Santé & Sécurité de Travail (SST)
- Comprendre le cadre réglementaire et légal en termes de SST
- Le rôle indispensable de la direction.
- La formulation de la politique SST et son appropriation par chacun.



3 La planification du Système de management SST

- Découvrir les outils pour réaliser une évaluation puis une hiérarchisation des risques professionnels (EVRP), y compris les risques psychosociaux.
- Identifier les exigences légales et assurer sa veille réglementaire.
- Fixer les priorités d'action, formuler les objectifs de progrès.
- Rédiger son programme de prévention de maîtrise des risques et d'amélioration continue SST.

4 Mise en œuvre et fonctionnement du système de management SST

- Formaliser les rôles et responsabilités de chacun.
- Identifier et pourvoir les compétences clés ; mettre en place les formations obligatoires ou autres.
- Créer un plan de communication.
- Créer et maîtriser un système documentaire simple et pertinent.
- Garantir la maîtrise opérationnelle des activités clés en matière de SST.
- Anticiper les situations d'urgence.
- Apprendre les notions d'identification des dangers, d'évaluation et de maîtrise des risques en matière de SST

5 Surveillance et amélioration continue

- Choisir ses indicateurs en cohérence avec la politique SST et les risques critiques.
Construire et exploiter son tableau de bord.
- Déclencher des actions correctives pour éviter le renouvellement d'accidents et les actions préventives pour les presque'accidents.
- S'améliorer par l'audit interne.
- Organiser des revues de direction.

6 Le projet de certification OHSAS 18001/ ISO 45001

- Préparer la certification OHSAS 18001 de l'établissement.
- Conditions de réussite et planning.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation

8. FORMATION EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS EN ENTREPRISE

DURÉE TROIS(03) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Ingénieurs et cadres techniques des domaines liés à la sécurité et l'environnement

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Aider à l'organisation de la prévention, à l'intégration et la protection de la santé, à la sécurité au travail,
- Evaluer les risques potentiels au poste de travail, avant la survenance de dysfonctionnements, d'accidents ou de maladies professionnelles,
- Construire un plan d'actions de prévention pertinent.
- Acquérir des connaissances scientifiques, techniques et juridiques sur l'hygiène, la sécurité et l'environnement,
- Améliorer la culture industrielle, économique et sociale

PROGRAMME SOMMAIRE

1. Généralités

- La sécurité dans l'entreprise
- Organisation de la sécurité dans les unités industrielles

2. Consignes de sécurité

- Généralités sur les consignes de sécurité
- Consignes codifiées
- Consignes non codifiées
- Etude des aspects sécurité d'un poste de travail
- Affichage des textes légaux
- Règlements de sécurité

3. Code du travail

- Présentation du code du travail
- Droits et devoirs des travailleurs
- Formation
- Relations de travail

4. Registres obligatoires

- Registre du comité d'hygiène et de sécurité
- Registres des contrôles techniques de sécurité
- Registres médicaux

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation





07

FORMATION LINGUISTIQUE

IFM

1. FORMATION BOOST YOUR WRITING SKILLS

DURÉE ELON NIVEAU

POPULATION CONCERNÉE

- Assistant, secretary.
- Anyone using English to draft documents

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Acquire a good mastery of drafting and presenting current documentation in English.
- Mastering the main differences between written French and written English

PROGRAMME SOMMAIRE

1 Review the basics of the language

- Most frequently used grammatical structures.
- Main errors to be avoided (false friends).
- The main differences between British and American English.
- Using on-line aids (Word, Internet) efficiently.

2 Training yourself to write

- Gaining in efficiency and rapidity thanks to the writing method chosen.
- Write to be read and understood.
- Know how to be clear, precise and concise.
- Typical writing expressions.
- Polite expressions.

3 Mastering professional types of documents

- Writing effective e-mails.
- Information letters, apologies, confirmation letters, invitations.
- Requests for information.
- Quotes, orders, delivery notes.

4 Using form effectively effect

- English pagination.
- Abbreviations.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



2. FORMATION CROSS-FUNCTIONAL MANAGEMENT

DURÉE ELON NIVEAU

POPULATION CONCERNÉE

- Managers in charge of cross-functional, functional or operational processes.

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Position your role as cross-functional manager and fine-tune your strategy.
- Develop your influence without hierarchical authority.
- Ensure cross-functional coordination.
- Nurture a cooperative approach among stakeholders and their managers.

PROGRAMME SOMMAIRE

Positioning the cross-functional manager

- The difference between cross-functional management and other forms of management.
- Positioning the cross-functional manager in his own context.
- Positioning yourself in your role as a cross-functional manager.

Lobbying strategy of the cross-functional manager

- Drawing a map of relevant actors.
- Assessing the resources you require for your transversal role.
- Developing your influence with a suitable action plan.
- Two-day classroom course

1 The strategist

- Understanding the purpose of a cross-functional approach.
- Understanding where the cross-functional manager fits into other types of management.
- Positioning yourself as cross-functional manager.
- Identifying your added value as a cross-functional manager in your own context.
- Rolling out a strategy to approach stakeholders.

2 The leader

- Understanding other people's frames of reference.
- Exerting your influence over people who have different frames of reference.
- Leveraging influence without statutory authority.

3 The manager

- Identifying the different coordination mechanisms at work in the organisation.
- Cross-functional management and coordination mechanisms.
- How to use the different coordination tools.

4 The communicator

- Fostering cross-functional cooperation.
- Establishing formal relationships and fostering commitment from stakeholders outside your line of responsibility.
- Dealing with stakeholder resistance.



Coordination functional-cross Ensuring

- Understanding coordination mechanisms.
- Knowing how to use the different coordination mechanisms.
- Managing the impact of coordination mechanisms on stakeholders.

Communication manager functional-cross Effective

- Introducing a relations system that encourages cooperation.
- Understanding the different frames of reference of other people.
- Adapting your communication to suit these frames of reference.
- Managing resistance caused by different frames of reference.

Manager functional-cross the of Leadership

- Using levers of influence as a cross-functional manager.
- Exercising your leadership through persuasive techniques.
- Dealing with resistance from stakeholders

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



3. FORMATION THREE DIMENSIONS OF SALES NEGOTIATIONS

DURÉE ELON NIVEAU

POPULATION CONCERNÉE

- Sales people or sales managers

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Choose your negotiating style to suit the context and what you know about the customer.
- Optimise your preparation for negotiations.
- Resist and gain concessions in face-to-face negotiations.
- Ensure that your commitments are respected.

PROGRAMME SOMMAIRE

Background to commercial negotiations

- Differences between selling and negotiating.
- Positioning yourself in the negotiation context.
- Understand buyers better to negotiate better.

negotiations commercial Preparing

- Stabilising the balance of power using the power index matrix.
- Preparing margins of manoeuvre using the negotiable points matrix.
- Anticipating requests using the bargaining chips matrix.

meetings effective to keys 7 negotiations: Commercial

- How to make a successful start.
- Strengthening your negotiating position.
- Steering towards a satisfying conclusion.

1 The 3 dimensions of sales negotiations

- Process: organising your thoughts and preparing your negotiating position.
- Method: mastering negotiation meeting techniques.
- Relationship: adopting the right attitude and behaviour.

2 The sales negotiation process

- Evaluating the risks of sales negotiation.
- Choose your negotiating position before the meeting.
- Preparing the meeting.

3 Being an effective negotiator in meetings with professional buyers

- Mastering the seven keys to effective meetings.
- Avoiding the traps and tricks used by professional buyers.

4 The relationship: the heart of successful negotiation

- Communicating effectively.
- Developing interpersonal relationships.



5 Six-point checklist to sales negotiation

- Sell first, negotiate afterwards ... if necessary.
- If you feel like a hostage, free yourself first.
- Feel responsible for your company's margins, not your client's.
- Negotiate the various terms of the agreement.
- Create a favourable relationship at the end of the contract.
- Be a leader in your client relationship and not the great soloist virtuoso when negotiating with the buyer.

pitfalls the with coping negotiations: Commercial

- Dealing with buyer-specific negotiation techniques.
- Dealing with assertive techniques.
- Responding to intimidation and disqualification tactics.

yourself asserting negotiations: Commercial

- Listening skills.
- Understanding buyers for improved negotiation.
- Choosing the appropriate words.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation



4. FORMATION TIME MANAGEMENT

DURÉE CINQ(05) JOURS

POPULATION CONCERNÉE

- Line or cross-functional managers, or anybody with latitude to organise their own schedules

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

- Manage your own time and adopt a strategic approach to personal organisation.
- Boost your effectiveness in the workplace.
- Manage your career without sacrificing your private life.
- Cooperate with other people who have different perceptions of time (different jobs, countries, age brackets, academic backgrounds, etc.).

PROGRAMME SOMMAIRE

asks consuming-time with Dealing

- Identifying your time-consuming tasks.
- Dealing with time-consuming tasks generated by other people.
- Dealing with time-consuming tasks generated by the organisation.
- Dealing with time-consuming tasks linked to new technologies.
- Eradicating your own time-consuming tasks

1 Managing your time strategically

- Making the transition from reactive, chaotic time management to proactive, calm time management.
- Choosing the right moment to boost effort efficiency.
- Accommodating time variables to find the right moments.
- The hidden advantages of mismanaging time and how to break free from them.

2 Being proactive to manage your priorities

- Focusing on the essential, dealing with priorities and ranking urgent situations.
- Minimising stress and boosting your effectiveness in the workplace.
- Staying 'on the ball' in intense working conditions.
- Finding the right balance between work and private life: the work life balance.

3 Improving your organisation and anticipation in a time-pressured situation

- Spotting the pitfalls of instant reaction in order to avoid them.
- Methods for getting organised in a fast-moving universe.
- Using communication tools in moderation.
- Aligning your day-to-day choices and actions with your long-term priorities.



4 Working efficiently in a multicultural and nomadic workplace

- Understanding your own way of dealing with time.
- Cooperating with people who have different perceptions of time.
- Cooperating with different cultural conceptions: understanding and adjusting to other people's ways of dealing with time without neglecting yours.
- Integrating generation gaps.
- Working efficiently in asynchronous mode.

Strategic time management

- Avoiding the traps of a chronological approach.
- Choosing the right opportunities to act.
- Optimizing time variables.

Focusing on your priorities

- Distinguishing between what is essential, priorities and urgency.
- Harmonizing life spheres and roles.
- Clarifying the priorities of your position.
- Using the multiplication coefficients method.

Increasing your productivity in a fast-paced world

- Developing the three talents: - Distance: taking a step back; - Consistency: remaining calm; - Relevance: choosing the appropriate actions with the least risk.

Improving performance through time perception

- Working effectively with different personal perceptions of time.
- Cooperating with other cultural perceptions of time.
- Working effectively at a distance.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Etudes de cas et exercices de simulation





08

FORMATION MASTER

IFM

FORMATION AU MANAGEMENT DE PROJE

POPULATION CONCERNÉE

- Aux cadres de maîtrise ayant au moins 3 années de travail effectif dans une organisation ou une entreprise.
- Aux coordonnateurs de projet souhaitant resituer l'ensemble des techniques et outils du management de projet et se perfectionner dans les nouveaux outils émergents.
- Aux futurs chefs de projet ou membres actifs d'un projet à enjeu, désireux d'acquérir l'ensemble des connaissances et de bénéficier de l'expérience des consultants-animateurs en management de projet

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

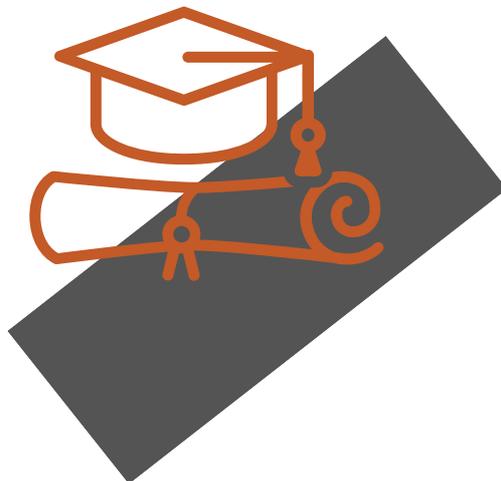
- Acquérir les fondamentaux du management de projet et développer une véritable culture projet au sein de son entreprise.
- Identifier les caractéristiques du fonctionnement en projet pour mieux comprendre les difficultés rencontrées.
- Maîtriser les méthodes d'organisation et de communication durant les différentes phases du projet.
- Pratiquer les techniques de gestion de projet pour mieux répondre aux besoins des clients.
- Maîtriser les méthodes et outils de lancement, de pilotage et de clôture des projets.
- Se concentrer sur les éléments clés à surveiller et anticiper les dérives dans le déroulement du projet.
- Réduire les risques liés aux projets.
- Améliorer l'efficacité personnelle du chef de projet ainsi que l'efficacité collective de son équipe projet.

PROGRAMME SOMMAIRE

1. MANAGEMENT DE L'INTÉGRATION DU PROJET (21 jours)
 - Module 1 : Fondamentaux des projets selon le PMI et IPMA (5j)
 - Module 2 : Contexte et dynamique des acteurs de projets (5j)
 - Module 3 : Stratégie et mise en œuvre (5j)
 - Module 4 : Dynamique des organisations (3j)
 - Module 5 : Interfaces avec les projets (3j)
2. MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES DU PROJET (20 jours)
 - Module 6 : Leadership (5j)
 - Module 7 : Time Management Matrix (3j)
 - Module 8 : Gestion des conflits (3j)
 - Module 9 : Techniques de négociation (3j)
 - Module 10 : Team Building (3j)
 - Module 11 : Innovation et créativité (3j)
3. GESTION DES CONTRATS (6 jours)
 - Module 12 : Stratégie des contrats (3j)
 - Module 13 : Contrats et réglementation (3j)
4. MANAGEMENT DE LA COMMUNICATION (5 jours)
 - Module 14 : Optimiser la communication dans les projets (5j)



5. MANAGEMENT DES NORMES ET DE LA QUALITÉ (6 jours)
- Module 15 : Présentation générale des outils (3j)
 - Module 16 : Outils spécifiques (3j)
6. MANAGEMENT DU CONTENU (20 jours)
- Module 17 : Techniques et outils de gestion du contenu (5j)
 - Module 18 : La planification essentielle (5j)
 - Module 19 : Management des coûts et des approvisionnements (5j)
 - Module 20 : Management des risques (5j)
 - Module 21 : Clôture de projet (3j)
7. MANAGEMENT DU CHANGEMENT (5 jours)
- Module 22 : Phénomènes de résistance au changement (5j)
8. MANAGEMENT ET MISE EN PLACE D'UNE PMO (6 jours)
- Module 23 : Définir la gouvernance multi-projets (3j)
 - Module 24 : Mettre en place un PMO (3j)
- Mémoire de fin de cycle (30 jours / 180 heures de travail personnel)





FIN.

**INTERNATIONAL
TRAINING & CONSULTING**
WWW.IFM.DZ