

**#formation**  
**#conseil**  
**#2022**



**formation conseil**  
i4-formation.fr



La compétence  
au service de  
*votre performance*

Centre d'affaires Les Naiades - Bâtiment 2  
10 avenue de la Poulasse  
84000 AVIGNON

**04 90 31 51 90**  
formation@i4-formation.fr

[www.i4-formation.fr](http://www.i4-formation.fr)

**Suivez-nous sur les réseaux sociaux #i4formationconseil**



# #sommaire #2022

## #01

### PRÉSENTATION

Présentation i4 FC.....	4
Les intervenants.....	5
Nos engagements qualité.....	6
CPFFP.....	7
L'expérience apprenant.....	8
La FOAD.....	9
Témoignages d'entreprises.....	10
Les références.....	11
Focus sur les outils du management innovant.....	12
Les brunchs.....	13

## #02

### RESSOURCES HUMAINES

Prévenir le harcèlement sexuel.....	15
CPFFP RH.....	16
L'entretien professionnel.....	18
Les bases de la GPEC.....	19
Réussir ses recrutements.....	20

## #03

### PÉDAGOGIE

Être tuteur.....	22
Accompagnateur AFEST.....	23
Bien former.....	24
Formateur interne.....	25

## #04

### MANAGEMENT

Management niveau I.....	27
Management niveau II.....	28
Management niveau III.....	29
Manager en couleurs avec Le DISC.....	30
L'entretien annuel.....	31
CPFFP Responsable d'équipe.....	32

## #05

### BUSINESS/COMMERCE

L'accueil physique et téléphonique.....	35
La relation client niveau I.....	36
La relation client niveau II.....	37
Le coaching commercial.....	38
L'expérience client.....	39
La gestion des clients difficiles.....	40
Appel d'offre marchés publics.....	41
CPFFP Promoteur des ventes.....	42

## #06

### EFFICACITÉ

Bien communiquer.....	45
La prise de parole en public.....	46
Avoir confiance en soi.....	47
La gestion du stress.....	48
Savoir gérer son temps et ses priorités.....	49
Le management transversal.....	50

## #07

### PRÉVENTION, SANTÉ, SÉCURITÉ

Accessibilité des locaux.....	52
HACCP.....	53
PRAP.....	54
SST.....	55
Être auditeur.....	56
QVT, RPS.....	57
CACES 1,3,5.....	58

## #08

### INFORMATIQUE

Word, Excel, Powerpoint.....	60
Les réseaux sociaux.....	61

## #09

### INSCRIPTION

Bulletin d'inscription.....	62
Conditions générales de vente.....	63

# #01 / i4 FORMATION CONSEIL

GRANDIR ENSEMBLE AVEC BIENVEILLANCE,  
TRANSPARENCE, INNOVATION, PASSION  
POUR S'ASSOCIER À UN MONDE MEILLEUR !

## QUI SOMMES-NOUS ?

**i4 Formation Conseil, fiers d'une histoire de plus de 20 ans**

Construire ensemble, expérimenter, conduire une démarche d'amélioration continue, sont de bons leviers d'actions pour accompagner la réussite des projets :

- Par une offre qui combine formations spécifiques, formations catalogue, diagnostic, consulting, questionnaires de connaissance de soi, coaching, facilitation en Intelligence Collective.
- Par une équipe de 30 consultants experts, issus de parcours professionnels riches et variés, nous garantissons une qualité d'intervention, et nous sommes honorés de pouvoir communiquer sur un taux de satisfaction, de nos clients et stagiaires, évalué à 91 % en 2021.
- Par des valeurs qui sont, la confiance, le plaisir, la créativité et la simplicité.

## NOTRE MISSION ?

**METTRE NOS COMPÉTENCES AU SERVICE DE VOTRE PERFORMANCE !**

**Nous nous appuyons sur les 4 fondamentaux de i4 FC :**

- Implication pour des interventions de qualité
- Idées pour construire des projets fédérateurs
- Innovation pour donner vie à vos ambitions
- Impulsion pour donner vie au changement



Nos locaux en Avignon,  
Centre d'Affaires  
les Naiades, Bât.2,  
10 av de la Poulasse  
formation@i4-formation.fr  
**04 90 31 51 90**

i4 FC sur Marseille depuis avril 2018  
85 Rue Borde  
13008 Marseille  
n.mayor@i4-formation.fr  
**06 11 89 11 64**

## NOTRE ÉQUIPE PERMANENTE



Michelle



Sylvie



Laura



Christine



Nathalie



Julie



Gaston



Merci Joe de nous avoir accompagnés avec professionnalisme et implication pendant plus de 20 ans

Et comme il est important de fêter les personnes qui nous sont chères, nous avons célébré, sous les couleurs des îles que tu aimes tant, ton départ bien mérité en retraite.

Une page professionnelle se ferme, une autre s'offre à toi.

Bonne nouvelle aventure Joe.  
Avec toute notre amitié !

Sylvie prend la relève !

# #01

## #01 / NOTRE ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

NOTRE ÉQUIPE DE CONSULTANTS ACCOMPAGNE  
VOS DIFFÉRENTS BESOINS !



**Nos intervenants se forment régulièrement pour garantir un haut niveau d'intervention !**

# #01

## #01 / NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

- Une réponse sous 48 heures au plus tard
- Une équipe de 4 conseillers en formation pour accompagner vos besoins
- Un suivi de la formation de A à Z par un conseiller dédié à chaque entreprise
- Une offre d'intervention étoffée grâce à notre équipe qui compte plus de 30 formateurs expérimentés et pédagogues
- Une appétence du cabinet I4 FC pour l'innovation pédagogique et pour des contenus au plus proches de vos attentes

### NOS CERTIFICATIONS

#### I4 FORMATION CONSEIL EST CERTIFIÉ QUALIOPi :

une double garantie pour l'entreprise :

- Pouvoir bénéficier de fonds publics
- Avoir l'assurance de formations de qualité dans un organisme qui applique un référentiel exigeant



#### FORMATIONS HACCP

**I4 FC est habilité à dispenser des formations HACCP depuis le 13 décembre 2018**

Formation page 53

N° d'enregistrement auprès de la DRAAF : 930401472018



#### NOS ENGAGEMENTS RSE

- Réduction des impressions de supports papier
- Catalogues imprimés climatiquement neutres (protection des forêts)
- Tri des déchets pour le recyclage
- L'application des 7 piliers de la RSE
  - # la gouvernance de l'organisation.
  - # les droits de l'homme.
  - # les relations et conditions de travail.
  - # l'environnement.
  - # la loyauté des pratiques.
  - # les questions relatives aux consommateurs.
  - # les communautés et le développement local.

#### NOS TARIFS INTRA ENTREPRISE

- 1 à 6 participants : 1190€HT/jour
- 6 à 8 participants : 1290€HT/jour
- 8 à 10 participants : 1390€HT/jour

#### ACCESSIBILITÉ

**Nous nous tenons à disposition des personnes en situation de handicap pour étudier les possibilités de mise en oeuvre de la formation.\***

Notre référente Handicap : Christine GUIGNES

Contact : c.guignes@i4-formation.fr



\* Le cas échéant nous les orienterons vers des structures adéquates.

# #01

## #01 / LES CERTIFICATS PROFESSIONNELS ENTREPRISES, OPCO, OF ...

**NOUS SOMMES PARTIE PRENANTE D'UN SYSTÈME QUI ŒUVRE À LA VALORISATION  
ET À LA SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS DES SALARIÉS ...**

### QU'EST-CE QU'UNE FORMATION CERTIFIANTE ?

Elle est reconnue par une branche professionnelle et/ou inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) et/ou à l'inventaire des certifications et habilitations professionnelles

Les formations certifiantes que nous proposons pour professionnaliser vos collaborateurs ?

- Responsable d'équipe (éligible au CPF), pages 32 et 33
- Chargé (e) de mission RH, pages 16 et 17
- Promoteur des ventes, pages 42 et 43

La formation qui aboutit à une certification réussie, atteste du niveau acquis vis-à-vis des exigences du référentiel de compétences.

### QUELLES SONT LES FINALITÉS D'UNE FORMATION CERTIFIANTE POUR LES SALARIÉS ET L'ENTREPRISE ?

- Remettre aux participants la preuve des compétences acquises à l'issue de la formation
- Permettre aux collaborateurs d'accéder à une offre certifiante, c'est agir sur la sécurisation des parcours professionnels et sur les leviers de la motivation
- Promouvoir une offre de formation certifiante en Région Paca (formations dispensées sur Avignon), c'est offrir l'opportunité d'une formation de qualité en proximité

### LE CPFFP RESPONSABLE D'ÉQUIPE (RÉFÉRENCE CPF : RS5137)

Le certificat professionnel « Responsable d'équipe », inscrit au répertoire spécifique, est une formation qui répond aux attentes d'évolution managériale des entreprises.

Cette formation est éligible au



EN 2021  
100%  
DE RÉUSSITE



AUJOURD'HUI PLUS DE 70 MANAGERS ONT REÇU LE CERTIFICAT  
PROFESSIONNEL CPFFP RESPONSABLE D'ÉQUIPE DISPENSÉ PAR I4 FC.

POUR TOUTES DEMANDES SUR NOTRE OFFRE DE FORMATION  
CERTIFIANTE, NOUS CONTACTER.

# #01 / L'EXPÉRIENCE APPRENANT

## ET SI NOUS PARLIONS DE L'EXPÉRIENCE APPRENANT ?

815  
STAGIAIRES  
FORMÉS

Nos formations, au-delà d'un savoir-faire technique, valorisent des compétences comportementales (les soft skills) afin de répondre aux défis d'un environnement changeant !

Les approches pédagogiques innovantes proposées invitent les collaborateurs à agir positivement dans un état d'esprit **VU(I)CA**

- La **Volatilité** nécessite de bâtir une vision claire et partagée en équipe
- L'**Incertitude** demande d'anticiper les informations et de piloter les indicateurs
- La **Complexité** amène à engager du collaboratif et de la transversalité
- L'**Ambiguïté** dans l'interprétation d'un événement réclame toujours plus de flexibilité et d'ouverture

Nous sommes attentifs à comprendre la demande car la prise en compte d'une expérience apprenant réussie commence au-delà de la formation !

Cela est exigeant car il faut inventer des approches au plus proche des attendus ... soit une capacité de flexibilité, créativité, réflexivité ... que seule une approche pédagogique agile permet !

Une expérience apprenant est le résultat d'un ensemble réussi d'interactions, d'émotions et d'expérimentation

### NOTRE ENGAGEMENT : 3 U

- Créer des formations **Utiles** qui permettent à nos stagiaires de mesurer leurs progrès et de valoriser leurs réussites !
- Mobiliser l'engagement des participants par des contenus **Utilisables** en situation de travail !
- Rendre les stagiaires promoteurs d'outils en les rendant **Utilisés** dans le monde du travail !



### LA PAROLE DES PARTICIPANTS :

*"Bonjour, j'ai eu la chance de pouvoir effectuer un stage au sein d'I4 Formation Conseil qui s'est déroulé dans les meilleures conditions. Ce stage m'a permis d'apprendre et découvrir de nombreuses "méthodes," qui me sont utiles jour après jour dans mon quotidien.*

*C'est pour cela que je conseille fortement cet organisme, et je tiens à remercier l'ensemble de l'équipe adorable qui a su nous mettre en confiance et rendu ces deux jours mémorables. Merci encore et à très vite." Pierre*

*"Professionnalisme, écoute, bienveillance. Deux formations effectuées : formation de formateur et formation de tuteur, que des points positifs. Merci à Michelle pour ses moments de partage. Je recommande vivement. A bientôt j'espère." Isabelle*

*"Plusieurs formations avec I4 Formation Conseil et à chaque fois des sessions dans la bonne humeur et le professionnalisme. Une boîte à outils qui se remplit avec une équipe disponible et à l'écoute." Anne*

*"Excellentes formations en management et tutorat délivrées dans une atmosphère bienveillante, professionnelle et efficace." Guillaume*

*"Formation management niveau 1 et perfectionnement rayon fruits et légumes.*

*Deux formations très enrichissantes et intéressantes pour faire évoluer ses compétences et booster sa motivation en tant que responsable magasin.*

*Mention ++ pour nos super formateurs." Loïc*

*"Surprise par la communication positive, cette formation m'a permis de revoir les bases et de découvrir une autre approche sur les techniques de vente". Marie*

*"Agréablement surprise, je n'en ressentais pas le besoin, mais je repars avec une autre approche, Ce que j'ai préféré ? La partie sur la communication positive." Nathalie*

*"Merci d'avoir changé ma vision du management !" Ben*

*"Des formateurs très à l'écoute et un contenu de formation très motivant, merci pour tout, c'est quand la prochaine formation ?" Romain*

*"J'ai beaucoup aimé cette formation, je recommande vivement !" Sylvie*

# #01

## #01 / NOTRE OFFRE FOAD

### FORMER VOS ÉQUIPES À DISTANCE GRÂCE À NOTRE PLATEFORME E-LEARNING SURICATE !

CRÉER VOS PROPRES FORMATIONS INTERNES EN E-LEARNING  
I4 FC LES CONSTRUIT POUR VOUS ET AVEC VOUS !

#### I4 FC LANCE LES FORMAMINIS !

Les formaminis, ce sont des formations courtes 100% à distance, d'une durée de 4H pour acquérir l'essentiel des compétences sur une thématique précise

Notre plateforme FOAD Suricate vous propose les formaminis :

- Si tu gères ton temps, tu gères ton stress !
- Développe la confiance en toi et renforce ton assertivité
- Booste ton leadership
- Adopte une communication au top



Chaque formamini c'est :

Une durée  
de 4H

Un tarif  
mini de  
150€ HT au  
total

Un suivi de  
l'avancée  
du stagiaire  
et des  
échanges !

Une  
formation  
à distance  
et à son  
rythme !

#### VOUS VOUS INTERROGEZ SUR LA FORMATION À DISTANCE ?

##### SES AVANTAGES :

- Suivre les formations dans le confort, l'espace et le temps de son choix !
- Personnaliser sa formation !
- Innover en offrant un autre format d'apprentissage
- Former un plus grand nombre de collaborateurs pour un coût mini !
- Avoir un suivi personnalisé pendant tout le temps de la formation !
- Facile d'accès pour tous !

**Nous pouvons construire sur mesure, grâce à notre plateforme FOAD, tous les contenus souhaités.**

**Laura, notre professionnelle de la FOAD, accompagne vos projets de formation à distance [l.faugno@i4-formation.fr](mailto:l.faugno@i4-formation.fr)**

# #01

## #01 / TEMOIGNAGES ENTREPRISES

### CEUX QUI EN PARLENT LE MIEUX !

DE NOMBREUSES ENTREPRISES NOUS CONFIE LEURS PROJETS, QU'ILS CONCERNENT LA FORMATION, LE COACHING OU LE CONSEIL ET POUR CELA **MERCI !**

EN 2021  
91%  
DE  
SATISFACTION

Le Cabinet i4 et la Coopérative U Proximité France sont en partenariat depuis plus de 20 ans. La qualité, l'adaptabilité et le professionnalisme sont les trois piliers qui fondent cette relation. Intervention en soutien d'ingénierie pour des formations innovantes, formations dans nos magasins au plus près de nos apprenants, formations en salles pour les échanges d'expériences et le renforcement des liens au sein de notre Réseau. Le panel des services réalisés par i4 est de haute qualité et c'est cela que recherchent les 350 dirigeants de nos magasins U Express et Utile. C'est sur le long terme que se conjugue le talent et, en la matière, i4 est au rendez-vous !

Christophe, directeur réseau UPF

Depuis plus de 10 ans, coaching et accompagnement RH de qualité et toujours dans l'innovation ! merci à Michèle et son équipe.

Jean-Pierre, Dirigeant D3E

Un organisme de formation à l'écoute, une équipe réactive et très professionnelle. Nos salariés sont ravis des formations suivies auprès de cet organisme.

Karine, chargée de formation Grand Delta Habitat

Des formateurs très performants et pertinents pour un organisme tourné vers l'innovation !

Elise, DRH GCA Esthetics

Je tenais à remercier Michelle et toute son équipe pour la qualité des intervenants et pour la prise en compte des demandes et des besoins de mon entreprise. Nous avons commencé notre collaboration avec i4 FC depuis plus de 4 ans et nous comptons continuer pendant de nombreuses années.

Loic, Dirigeant U Express Saint-André-Les-Alpes

Partenaire historique des 400 magasins de la Coopérative U Proximité France, le Cabinet I4 est le moteur de la montée en compétence de nos collaborateurs sur le commerce comme sur les postures managériales. Mon magasin dans le Gard porte comme principal enjeu la satisfaction Client dans une équipe responsable et solidaire. I4 nous accompagne sur ces enjeux depuis la création du magasin... et la croissance est au rendez-vous !  
Merci à l'Equipe.

Karen, Dirigeante U Express Calvisson

# #01 / LES RÉFÉRENCES

**NOUS VOUS REMERCIONS** POUR LA CONFIANCE ET LES BEAUX PROJETS DE FORMATIONS QUE NOUS AVONS LE PLAISIR À CONDUIRE DANS DES DOMAINES ET DES ENVIRONNEMENTS VARIÉS

## ALIMENTAIRE ET AGRICULTURE

LA COMPAGNIE DES PÂTISSIERS  
TOSSOLIA  
AZ MÉDITERRANÉE  
KOPPERT  
PRONATURA  
RIJK ZWAAN  
ROUBY  
JPL PROVENCE  
TOMIDI  
RAVOIRE ET FILS  
DOMAINE PÉGAU  
STAR FRUITS  
PINK LADY  
LE COQ NOIR  
FRDP ...

## BTP / MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION- TRANSPORT / LOGISTIQUE

EPF PACA  
KEYOR BATIMETAL  
SINIAT (ETEX GROUP)  
FROIDCOMBI  
JÉRÔME TRANSPORT  
ZIM FRANCE  
MICHEL POIDS LOURDS  
DURANCE LUBERON  
VIAPOST  
...

## COMMERCE / NÉGOCE / DISTRIBUTION

ALDI  
BLEU VERT  
CAP SUD  
CD SUD CLIMATISATION  
PROMISAL  
PROREP  
QUINCAILLERIE AIXOISE  
U PROXIMITÉ FRANCE (COOPÉRATIVE  
NATIONALE, MAGASINS U EXPRESS,  
MAGASINS UTILE)  
DOMAINE DE LA MORDORÉE  
NAKRE  
GROUPE PIRO (RESTAURANT L'ESCALE)  
SEDA  
MARC & GABRIELLE  
...

## INDUSTRIE

ACTÉMIUM  
EUROSILICONE  
EUROFINS PATHOLOGIE  
EURENCO,  
HALIODX  
PELLENC  
PERA PELLENC  
PROGRESS  
SANOFI AVENTIS  
SECMMI  
SEPR SAINT-GOBAIN  
D3E  
MAURIN  
ODE  
SYNTÉA  
VALOREF SAINT GOBAIN  
POLYETH AZUR  
SPEC  
...

## ENSEIGNEMENT RECHERCHE ET

**PARTENARIATS**  
FORME ET SANTÉ  
PROTIS VALOR,  
UP FORMATIONS  
OPCO (S)  
PÔLE EMPLOI  
DREESTS  
ARACT  
CARIF  
...

## PRESTATIONS

HMP  
AIST 84  
ABAQUE  
AXYS  
POURTIER EXPERT-COMPTABLE  
AVICOMPTA  
GUÉNIFÉY  
COMPTA SAS  
DIF ASSURANCES  
DIGITECH  
GRAND DELTA HABITAT  
IMAGINE 84  
MARS MARKETING  
MISTRAL HABITAT  
PARC SPIROU  
...

# #01 / MANAGEMENT INNOVANT

## ET SI VOUS FAISIEZ DE L'INNOVATION MANAGÉRIALE, UNE PRIORITÉ ?

Selon Kimberly, professeur à l'Université de Yale, l'innovation managériale serait le principal facteur explicatif des performances de l'entreprise.

Les entreprises mettent l'accent sur l'aspect nouveau regroupant des pratiques, des techniques, des méthodes et des structures de management. L'innovation managériale est l'adoption, par une organisation, de pratiques ou de méthodes de management nouvelles pour elle, dans l'objectif d'améliorer sa performance globale.



## QUELLE APPROCHE MANAGÉRIALE POUR ENGAGER VOS ÉQUIPES DANS LA CRÉATION DE VALEUR ?

### I4 FC VOUS ACCOMPAGNE DANS VOTRE CHANGEMENT DE MANAGEMENT :

1. Mettre en place une politique de développement personnel pour améliorer les compétences comportementales
2. Apprendre à travailler ensemble car c'est la qualité des liens entre les individus qui permet une bonne organisation
3. Déléguer le pouvoir à ceux qui savent faire
4. Mettre en place des dispositifs de régulation tout en rendant autonomes et responsables les collaborateurs
5. Utiliser le REX qui permet d'apprendre de l'expérience



# #01 / NOS BRUNCHYS 2022

## MARDI OU JEUDI ?

### C'EST BRUNCHY ET C'EST GRATUIT !

Chaque année, vous êtes nombreux à participer à nos brunchs et nous vous en remercions !

### PRÉSENTATION :

UNE FAÇON ORIGINALE DE DÉCOUVRIR DES CONCEPTS INNOVANTS

**Nous vous invitons de 9h à 12h30 à visiter de façon ludique un contenu**, car rien de mieux que de s'amuser pour apprendre

**Un brunch de 12h30 à 13h45 poursuit nos échanges** autour du plaisir de mets partagés

### LIEU : I4 FC AVIGNON

Si les mesures sanitaires l'imposent, nos rencontres se feront à distance ...

## POUR VOUS INSCRIRE, RIEN DE PLUS SIMPLE :

Inscription : 04 90 31 51 90 ou [formation@i4-formation.fr](mailto:formation@i4-formation.fr)

## NOS RENCONTRES 2022 :

La Qualité de Vie au Travail, comment transformer une obligation en opportunité managériale ?

**JEUDI 31 MARS 2022**

Le management à distance par l'intelligence collective pour un concentré de performance !

**JEUDI 16 JUIN 2022**

Découvrir la posture managériale de facilitateur/trice d'équipe au service du management du 21ème siècle !

**MARDI 27 SEPTEMBRE 2022**

A close-up photograph of a hand holding a black chess piece (a pawn) over a chessboard. The hand is positioned as if about to move the piece. In the background, several white chess pieces are visible, slightly out of focus. The entire image has a light blue tint.

**"TOUT LE MONDE EST UN GÉNIE.  
MAIS SI ON JUGE UN POISSON SUR  
SA CAPACITÉ À GRIMPER À UN  
ARBRE, IL PASSERA SA VIE À CROIRE  
QU'IL EST STUPIDE"**

**ALBERT EINSTEIN**

# #02

## #02 / PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT SEXUEL ET LES AGISSEMENTS SEXISTES

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**INTRA - ENTREPRISE**  
**DURÉE : 7 HEURES SOIT 1 JOUR**  
**TARIF : NOUS CONSULTER**

04 90 31 51 90

### BON À SAVOIR !

Le programme peut évoluer en fonction de l'actualité jurisprudentielle et législative.

### PUBLIC

Référents harcèlement sexuel. Dirigeants ou proches collaborateurs, DRH, RRH et assistants du service Ressources Humaines.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL :

Mettre en place des actions pour prévenir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier juridiquement les notions de harcèlement sexuel et agissements sexistes.
- Définir et mettre en œuvre des actions en termes de prévention des risques.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANT

Formatrice avocate en droit pénal.

### PARCOURS DE FORMATION

Depuis le 1er janvier 2019, chaque entreprise a l'obligation de désigner un référent harcèlement sexuel, nommé au CSE (de 11 à 249 salariés) ou référent employeur (plus de 250 salariés)

#### DÉFINIR LE HARCÈLEMENT SEXUEL ET LES AGISSEMENTS SEXISTES

- Définir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.
- Identifier le cadre juridique.
- Repérer les comportements à risque.
- Les conséquences psychosomatiques du harcèlement sexuel au travail : physique ; psychique ; troubles du comportement.

#### DÉTERMINER LES RECOURS ET LES SANCTIONS ENCOURUES

- Les recours : médecin du travail, représentants du personnel, organisations syndicales et inspections du travail.
- Les sanctions et actions disciplinaires.
- Les sanctions pénales.

#### IDENTIFIER LES MESURES RÉGLEMENTAIRES, ORGANISATIONNELLES ET RELATIONNELLES À ADOPTER DANS L'ENTREPRISE

- Les mesures réglementaires : convention collective, règlement intérieur et rôle de l'employeur.
- Les outils de communication : valeurs, charte du comportement, code de bonne conduite, procédure de plainte et rôle du management.
- Les mesures organisationnelles : aménagement des locaux, changement des équipes, déplacements professionnels.
- Les mesures individuelles, les comportements adéquats.



# #02

## #02 / CERTIFICAT PROFESSIONNEL (CP FFP) CHARGÉ(E) DE MISSION RH

### PUBLIC

Toute personne qui travaille dans la fonction RH et qui souhaite renforcer ses compétences.

### PRÉ-REQUIS

Être dans une fonction RH.

#### OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION

Permettre aux salariés ayant une fonction RH d'inscrire leurs actions dans une perspective stratégique de valeur ajoutée pour l'organisation, une dynamique de pilotage et de changement social (adaptation à l'environnement).

### DURÉE

- 12 jours (soit 84 heures).
- Un délai de 3 semaines est respecté entre chaque module, pour laisser le temps au candidat de mettre en pratique ce qui a été vu et de pouvoir faire un retour d'expérience lors du module suivant.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges entre les participants. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques : autodiagnostic, travail en sous-groupes, échanges sur les pratiques professionnelles, mises en situation, remise d'une boîte à outils pragmatique... Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

### INTERVENANTS

La formation est dispensée par des experts spécialisés dans leur domaine d'intervention.

### VALIDATION DU CERTIFICAT

Elle se fait par le biais de 2 types d'évaluations complémentaires :

- À la fin des modules, les connaissances sont évaluées grâce à la passation d'un QCM en ligne, ce qui garantit une neutralité dans la notation.
- Rédaction d'un dossier projet à présenter devant un jury. Ce dossier est un travail réalisé en groupe, sur une thématique issue d'un sujet apporté par un ou plusieurs membres du groupe et qui s'appuie sur un processus RH en lien avec une problématique/attente d'entreprise. (exemples : construire une cartographie de compétences, établir une politique de rémunération, de gestion de carrières...).
- Il n'y a pas la possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences.

### SUITE DE PARCOURS ET DÉBOUCHÉS

Mise en œuvre d'une stratégie RH, Gestion du personnel, gestion des projets RH, chargé(e) de missions RH, adjoint(e) au DRH, Responsable des RH.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- X 100 % E-LEARNING
- X BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- X CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 84 HEURES SOIT 12 JOURS**  
**TARIF ET DATES : DÉMARRAGE DE LA FORMATION LE 19 SEPTEMBRE 2022 À RAISON DE 2 JOURS PAR MOIS (PLANNING DÉTAILLÉ SUR DEMANDE)**

FORMATION DISPONIBLE INTRA-ENTREPRISE  
04 90 31 51 90

les acteurs de  
la compétence

créateurs d'avenirs professionnels

# #02 / CERTIFICAT PROFESSIONNEL (CP FFP) CHARGÉ(E) DE MISSION RH

## PARCOURS DE FORMATION

### MODULE 1 : STRATÉGIE D'ENTREPRISE ET STRATÉGIE RH

#### OBJECTIFS

À l'issue du module les participants seront capables de :

- Établir le diagnostic stratégique RH de l'entreprise.
- Réfléchir aux orientations RH en matière d'obligation, de management, de gestion de carrières et de politique de rémunération pour valoriser, auprès des salariés, le sentiment de reconnaissance professionnelle et sociale.
- Décrire et expliquer l'importance de travailler sur la marque employeur de l'entreprise.

#### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Utilité de la stratégie ?
- Les DAS - Domaines d'Activités Stratégiques.
- La SWOT analyse par DAS.
- Les Facteurs Clés de Succès (FCS) par segment marché, la définition des choix stratégiques.
- Développer une vision systémique de la fonction RH.
- Auditer les pratiques RH de l'entreprise.
- La marque employeur : enjeux et impacts.
- Développer une stratégie de marque employeur.
- Développer une stratégie de communication externe et interne.
- Revisiter des processus RH.
- Avoir les bonnes ressources RH au bon moment (GPEC).
- Les outils RH pour cartographier et évaluer les compétences.
- Enrichir les talents et les savoir-faire.

### MODULE 2 : MANAGEMENT TRANSVERSAL ET COMMUNICATION

#### OBJECTIFS

- Utiliser des stratégies pour obtenir un engagement des autres et promouvoir la collaboration au sein des équipes.
- Faire preuve d'empathie, optimiser ses capacités relationnelles et comportementales pour fédérer les équipes et les projets.
- Gérer les comportements difficiles pour surmonter les résistances et l'inertie afin de faire avancer les projets.

#### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Les qualités et les compétences à mobiliser pour développer son leadership.
- Être un bon communicant.
- La compétence collective /l'esprit d'équipe.
- Mettre en oeuvre des outils de cohésion d'équipe.
- Conduire des réunions efficaces.

### MODULE 3 : INDICATEURS FINANCIERS (NIVEAU INITIATION)

#### OBJECTIFS

- Comprendre les informations issues du bilan, du compte de résultat et les soldes intermédiaires de gestion.
- Se sentir plus à l'aise vis-à-vis des ratios de gestion (CA, marge, EBE, bénéfice ...).
- Faire des calculs simples (coefficient multiplicateur, taux de marge, marque ...).

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- La gestion financière de l'exploitation.
- Les indicateurs de performance et de pilotage.
- Piloter/suivre les indicateurs pour prévoir, analyser et agir.
- Les impacts des décisions de gestion de l'entreprise sur les différents postes (clients, fournisseurs...).

### MODULE 4 : PILOTAGE SOCIAL

#### OBJECTIFS

- Inscrire sa stratégie RH dans une démarche de GPEC en lien avec les obligations sociales de la réforme du 5 mars 2014 et du 5 septembre 2018.
- Connaître et utiliser les indicateurs sociaux comme système d'information d'aide à la décision opérationnelle ou stratégique.
- Répondre aux enjeux de l'entreprise en s'appuyant sur l'analyse des indicateurs obtenus.
- Construire un plan d'action permettant de bonnes pratiques RH.

#### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Les conséquences de l'absence de pilotage RH.
- Pourquoi s'intéresser aux outils du pilotage social ?
- Valoriser le capital humain.
- Les outils de pilotage social d'une entreprise.

### MODULE 5 : TRAVAIL EN SOUS-GROUPE SUPERVISÉ

#### OBJECTIFS

- Afin de rédiger le dossier de fin de formation, le groupe définira d'un commun accord les principes, outils et concepts qu'il souhaite revisiter.
- Ils devront être en lien avec le contenu pédagogique du CP FFP et répondre à une problématique RH d'entreprise.

#### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Accompagner les participants dans le choix du sujet RH.
- Superviser le travail en mode coopératif par l'apport d'une aide méthodologique.

### SOUTENANCE DEVANT LE JURY

# #02 / L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 7 HEURES SOIT 1 JOURS**

**DATES : 25 MARS (AVIGNON)**

**TARIF : 410 € HT**

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

## PUBLIC

Direction, managers et RRH amenés à conduire des entretiens professionnels auprès des salariés.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Mobiliser la bonne posture pour conduire un entretien professionnel.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les outils pour conduire les entretiens professionnels.
- Citer les différents dispositifs de formation au service de la sécurisation et le développement des parcours professionnels.
- Mettre en œuvre des bonnes pratiques RH au service de la motivation tout en répondant à ses obligations sociales.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

## ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

## INTERVENANTS

Formateurs spécialisés en Management et RH

## PARCOURS DE FORMATION

### PRINCIPES ET RAPPELS :

L'entretien professionnel à l'initiative de l'employeur, est obligatoire quelque soit la taille de l'entreprise.

- Cet entretien vise à accompagner les salariés dans leurs perspectives d'évolution professionnelle (qualifications, changement de poste, promotion, ...) et à identifier leurs besoins de formation et d'évolution.

- Tous les six ans, l'entretien professionnel permet de faire un état des lieux récapitulatif du parcours professionnel du salarié, (cet état des lieux) donne lieu à la rédaction d'un document dont une copie est remise au salarié.

### CONNAÎTRE ET METTRE EN ŒUVRE L'EP EN LIEN AVEC LES OUTILS LIÉS À L'EMPLOYABILITÉ

- Construire des parcours personnalisés en lien avec la démarche GPEC de l'entreprise et les attentes des salariés.
- Informer les collaborateurs des différents outils au service de la sécurisation des parcours professionnels et de l'employabilité.

### MAÎTRISER LA CONDUITE DE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

- Maîtriser le calendrier des entretiens professionnels.
- Croiser les attentes entre les besoins des salariés et les attentes de l'entreprise (GPEC).
- Utiliser le guide de l'entretien professionnel et les outils en lien avec l'EP.
- Être attentif à sa posture lors de la conduite de l'entretien professionnel (sens de l'écoute, questionnement, recherche des besoins, prise en compte des évolutions attendues).
- Inviter le collaborateur, par une posture attentive et bienveillante, à exprimer ses besoins en termes d'évolution professionnelle et de formation.

### LES DIFFÉRENTES PHASES DE LA CONDUITE DE L'ENTRETIEN

- La préparation de l'entretien.
- Les informations obligatoires à communiquer au salarié pendant l'entretien.
- La rédaction du compte rendu d'entretien et / ou bilan d'étape avec remise d'une copie au salarié.

# #02

## #02 / LES BASES DE LA GPEC

«La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) est une gestion anticipative et préventive des ressources humaines, en fonction des contraintes de l'environnement et des choix stratégiques de l'entreprise ... » Anact

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**INTRA - ENTREPRISE**  
**DURÉE CONSEILLÉE: 21 HEURES**  
**SOIT 3 JOURS**  
**TARIF : NOUS CONSULTER**

04 90 31 51 90

### PUBLIC

Service RH, manager.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Définir un processus GPEC.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Citer les outils de base de la GPEC
- Identifier les compétences clés (à conserver, à développer, à acquérir) pour rester agile sur son marché
- Sélectionner les processus RH en lien avec la GPEC
- Construire le plan d'action GPEC

Bonus : Remise d'une boîte à outils utilisable dans l'entreprise

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Expert(e) en gestion des carrières

## PARCOURS DE FORMATION

### DÉFINITION DE LA COMPÉTENCE

- Selon Guy Le Boterf, Francis Minet et Philippe Zarifian...
- Comment formaliser la compétence ?
- Quels outils pour l'évaluer ?

### LES 3 ÉTAPES D'UNE DÉMARCHE DE GPEC

- État des lieux, projection des emplois et des compétences, mise en place des outils de GRH pour réduire des écarts.

### LA GPEC : 2 VOLETS À MOBILISER !

- Le volet collectif : l'analyse de l'évolution des métiers, des emplois, des compétences pour anticiper les écarts entre besoins et ressources afin d'élaborer un plan d'action qui conforte la stratégie de l'entreprise.
- Le volet individuel pour promouvoir le développement du niveau de compétences et de l'employabilité de chaque salarié.

### LES PRATIQUES GPEC ACTUELLES AU SEIN DE L'ENTREPRISE ?

- Dresser un état des lieux des emplois et des compétences actuels.
- Identifier les compétences critiques, expertes, clés et en devenir.
- Réaliser une projection des emplois et des compétences pour appuyer le développement stratégique de l'entreprise.
- Réfléchir les processus GRH en lien avec les valeurs de l'entreprise.

### DES PROCESSUS RH À OPTIMISER, DÉVELOPPER ET INITIER...

- Les outils pour formaliser la compétence : cartographie des métiers, référentiels de compétences, fiches de postes, grilles de classification ... quelles sont les nouvelles compétences en lien avec l'évolution des métiers ?
- Les outils qui combinent évaluation des compétences et management : l'entretien annuel, l'entretien professionnel, la revue du personnel.
- La mise en place d'une politique de rémunération.
- La gestion des carrières et de la mobilité.
- La marque employeur pour développer l'attractivité de l'entreprise.
- Le management et les conditions de travail, la démarche QVT mise en place.
- La gestion des talents.
- Le plan de développement des compétences au service de la démarche GPEC.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 14 H SOIR 2 JOURS**

**DATES : 15 ET 16 JUIN 2022  
(AVIGNON)**

**TARIF : 410 € HT / JR  
SOIT 820 € HT**

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Responsable RH, Chargé(e) des Ressources Humaines, managers...

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Identifier les différentes étapes du processus de recrutement pour gagner en efficacité.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir une stratégie de marque employeur.
- Identifier les besoins et rédiger un profil de poste.
- Rédiger une annonce et choisir le(s) support(s) le(s) plus approprié(s).
- Préparer et conduire des entretiens de recrutement.
- Réussir l'accueil et l'intégration du nouvel embauché.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Consultant(e) et formateur(trice) spécialisé(e)(s) en RH.

### PARCOURS DE FORMATION

#### UN RECRUTEMENT RÉUSSI C'EST UNE STRATÉGIE DÉFINIE

- Les enjeux d'un recrutement et les nouveaux comportements des candidats.
- Construire et développer sa marque employeur : les étapes.
- Se rendre attractif par une ligne éditoriale cohérente avec la culture de l'entreprise.
- Envisager une stratégie ciblée et intégrée à la celle de l'entreprise.

#### POUR BIEN RECRUTER, IL CONVIENT DE BIEN PROJETER

- Identifier les besoins au regard d'un environnement de travail, des pratiques managériales au sein de l'entreprise et de la spécificité du poste à pourvoir.
- Rédiger une offre à partir des niveaux de Dilts (environnement, comportements, compétences, valeurs, identité et mission).
- Identifier les compétences en devenir (soft skills notamment).
- Identifier la potentialité (questionnaires de personnalité).

#### LES MOYENS À MOBILISER POUR COMMUNIQUER SON OFFRE

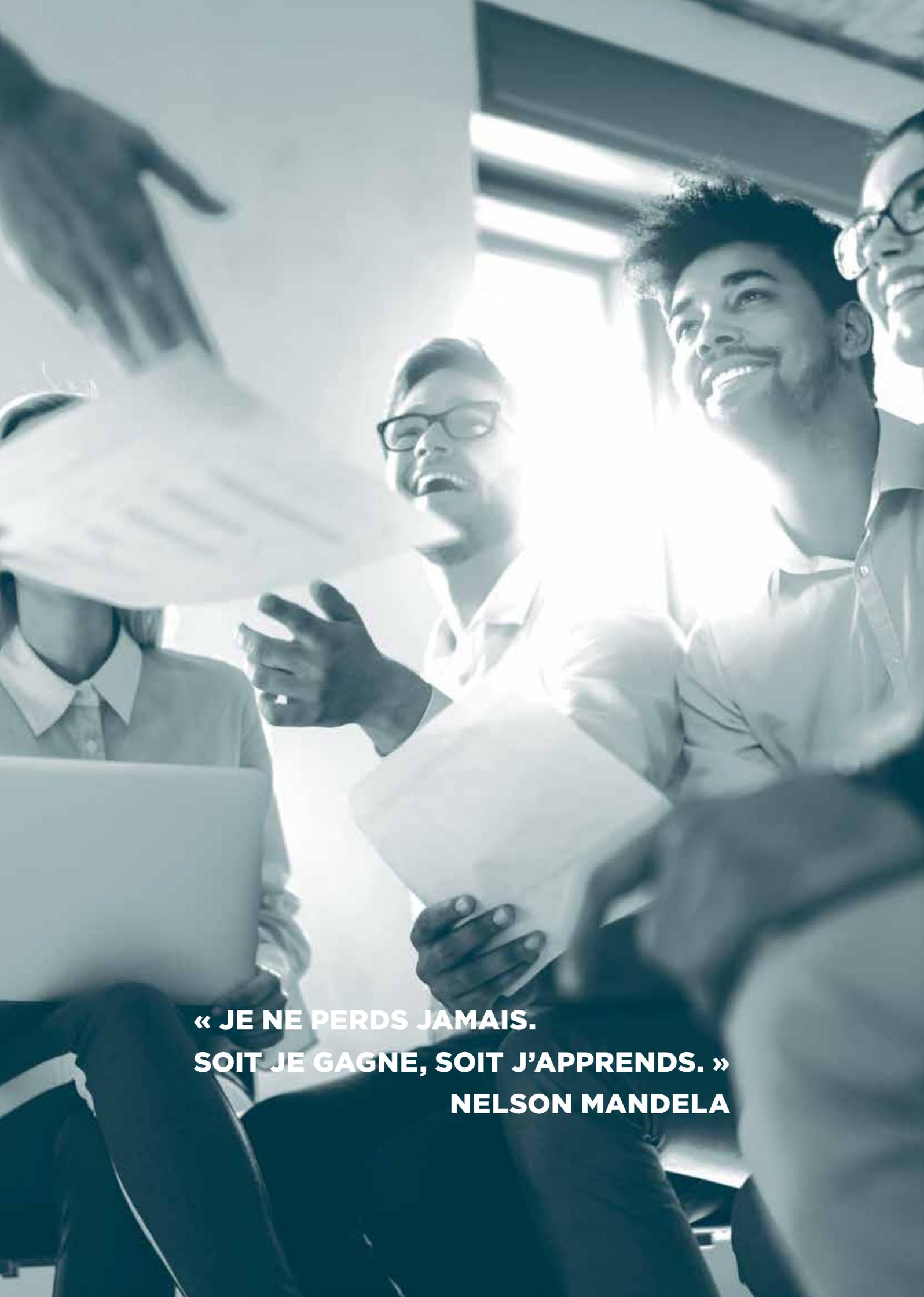
- Réseaux professionnels, écoles, Internet, candidatures spontanées, autres médias ...
- Tri des candidatures : CV, analyse des motivations des candidats.
- Définir les critères de sélection et sélectionner les candidatures adaptées à l'offre.
- Sélectionner des profils qui paraissent atypiques mais qui présentent des compétences en devenir.

#### L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- La préparation de l'entretien : décryptage du CV, questions, points à éclaircir...
- Le premier contact téléphonique : quelles questions poser et quelle stratégie adopter pour sélectionner les profils adaptés au poste à pourvoir ?
- La conduite de l'entretien de recrutement (les étapes, les attitudes à adopter, l'observation du non verbal, les mots utilisés par le candidat, son modèle de perception ...).
- Éviter de projeter ses propres besoins pour ne pas être influencé inconsciemment par la présentation du candidat.
- Planifier un deuxième entretien pour confirmer ou infirmer une première perception.
- Les tests de recrutement disponibles sur le marché et leurs fiabilités.
- La grille de synthèse de l'entretien et la pondération des différentes variables.

#### L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION DU CANDIDAT

- Les différents outils (livret d'accueil, parrainage, tutorat).
- Le rapport d'étonnement à intégrer dans les pratiques RH.



**« JE NE PERDS JAMAIS.  
SOIT JE GAGNE, SOIT J'APPRENDS. »  
NELSON MANDELA**

# #03 / ÊTRE TUTEUR

BON À SAVOIR !

Cette formation est indispensable pour les tuteurs en charge de l'accompagnement de salariés en contrat de professionnalisation et/ou d'apprentissage.

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✓ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**DATES : 16 ET 17/03 2022**

**AVIGNON**

**DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS**

**TARIF : 410 € HT SOIT 820 € HT**

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

## PUBLIC

Tuteurs et/ou formateurs internes ou toute personne qui, dans l'exercice de sa fonction, assure le transfert des compétences internes auprès d'un ou plusieurs collaborateurs de l'entreprise.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Accompagner un apprenant/tutoré et transmettre ses savoirs.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appliquer les règles de base de la communication et du transfert de savoir-faire.
- Animer une séquence de tutorat dans le respect du rythme d'apprentissage du tutoré.
- Définir les supports de formation (lexique, guide de bonnes pratiques...) et d'intégration (livret d'accueil).
- Évaluer les résultats du tutorat.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

## ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

## INTERVENANTS

Formatrice spécialisée en pédagogie.

## PARCOURS DE FORMATION

### SE POSITIONNER EN TANT QUE TUTEUR RÉFÉRENT

- L'intégration, la professionnalisation.
- Lister ses tâches, faire découvrir son poste.
- Définir et adopter les attitudes du tuteur référent.
- Connaître les règles de la communication.
- Les principes de la communication interpersonnelle et de groupe.

### ACCUEIL DES NOUVEAUX ENTRANTS

- Préparer le tutorat.
- Présenter les différentes étapes de l'intégration des nouveaux entrants.

### FAIRE DÉCOUVRIR LE POSTE DE TRAVAIL

- L'environnement de travail, le matériel, les outils utilisés, les spécificités du métier.
- Les règles à respecter (règlement intérieur, sécurité au travail, EPI...)

### MONTREZ SON ACTIVITÉ ET TRANSMETTRE SON SAVOIR

- Former à un geste, une procédure, une tâche.
- Valoriser les trois P (Protection, Permission et Puissance) qui appuient l'accompagnement du collaborateur.

### SUIVRE LES PROGRÈS ET RENDRE COMPTE AU RESPONSABLE HIÉRARCHIQUE

- Déterminer les indicateurs à suivre.
- Élaborer les outils nécessaires.
- Faire un compte rendu à son supérieur hiérarchique.

### DÉVELOPPER DES APTITUDES À LA PÉDAGOGIE

- Analyser sa capacité à communiquer pour optimiser les échanges interpersonnels.
- Partager le sens des mots, développer une qualité d'écoute.
- Questionner pour comprendre et formuler les bonnes questions, reformuler pour clarifier l'échange, s'assurer d'être compris, savoir trouver les mots justes.
- Modifier certaines convictions/valeurs qui pénalisent la relation à l'autre.



# #03

## #03 / DEVENIR ACCOMPAGNATEUR AFEST ACTION DE FORMATION EN SITUATION DE TRAVAIL

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✓ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS**

**DATES : 11 ET 12 MAI 2022**

**AVIGNON**

**TARIF : 410 € HT SOIT 820 € HT**

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Tuteurs et/ou formateurs internes ou toute personne qui, dans l'exercice de sa fonction, assure le transfert des compétences internes auprès d'un collaborateur dans l'entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Accompagner et évaluer la montée en compétences d'un salarié dans le cadre d'une AFEST.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appliquer démarche AFEST
- Identifier la posture de chaque protagoniste (formateur/manager/apprenant)
- Définir les supports internes (référentiels de compétences) et d'intégration (parcours d'intégration) en lien avec la démarche AFEST
- Mettre en œuvre des moments réflexifs
- Évaluer les acquis, faire des feedbacks positifs

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et attestée de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Formateurs spécialisés en pédagogie.

### PARCOURS DE FORMATION

#### QU'EST-CE QUE L'AFEST ?

- L'AFEST n'est pas une formation sur le tas, bien au contraire, elle suit une méthodologie de projet qui accompagne l'apprenant tout au long de son parcours formatif.
- Une AFEST est un « parcours visant un objectif professionnel alternant phases de travail et de réflexion, accompagné, évalué et traçable ».

#### POUR ÊTRE ÉLIGIBLE AU TITRE DE LA LOI :

4 critères légaux précisent les conditions de la mise en œuvre d'une action de formation en situation de travail (Décret n°2018-1341 du 28 décembre 2018) :

- Comprendre l'activité de travail pour l'adapter à des fins pédagogiques
- Désigner un formateur AFEST pouvant exercer une fonction tutorale (qui n'est pas le manager)
- Planifier des phases réflexives distinctes des mises en situation de travail
- Évaluer les acquis de la formation par des feedbacks positifs

#### FORMALISER LE PROCESSUS AFEST

- Lister les activités principales attachées au poste de travail
- Construire le parcours AFEST autour des situations de travail
- Planifier les séquences réflexives
- Mobiliser les outils d'évaluation
- Valoriser les acquis, par le renforcement positif, et feedback

#### SE POSITIONNER EN TANT QUE FORMATEUR AFEST

- « La distinction claire entre les rôles d'accompagnement pédagogique d'une part et d'autre part d'évaluateur, de juge, de sélectionneur, de supérieur hiérarchique » Sandra ENLART
- Les différentes postures : professionnaliser, accompagner, tutorer, former, rendre autonome, valoriser ...
- Transformer l'expérience (savoir pratique) en compétences évaluables (transférables)
- La réflexivité ou comment amener l'apprenant à apprendre de sa propre pratique professionnelle ?
- Pratiquer le renforcement positif : donner les 3 P (Protection, Permission et Puissance)

#### A noter !

La loi n° 2018-771 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » dite « Loi Avenir » reconnaît la possibilité de suivre une action de formation en situation de travail.

Les parcours AFEST peuvent être financés par les OPCO (particulièrement pour les entreprises de + 50 salariés). L'ingénierie AFEST peut être prise en charge par les OPCO. Le suivi d'une AFEST est comptabilisé dans le bilan formation des 6 ans, en application des dispositions légales et réglementaires ( L 6321-2 ).

# #03

## #03 / BIEN FORMER EN PRÉSENTIEL ET EN DISTANCIEL

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✓ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**INTRA - ENTREPRISE**  
**DURÉE : 35 H SOIT 5 JOURS**  
**TARIF : NOUS CONSULTER**

04 90 31 51 90

### PUBLIC

Cette formation s'adresse à toute personne devant assurer des actions de formation auprès de publics divers et variés.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Animer des formations impliquantes en présentiel et en distanciel.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les règles de la communication et de la pédagogie.
- Animer une séance de formation dans le respect du rythme d'apprentissage des stagiaires.
- Concevoir des supports pédagogiques variés notamment pour la formation à distance.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANT

Formatrice spécialisée en pédagogie.

### PARCOURS DE FORMATION

#### POSER LE CADRE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

- Les différents outils de la formation professionnelle continue (présentiel, FOAD, Blended Learning, en situation de travail ...)
- S'approprier le référentiel de compétences du formateur afin de bien identifier les attendus

#### CONSTRUIRE DES PARCOURS DE FORMATION

- Définition du projet de formation
- Élaboration des objectifs pédagogiques et opérationnels
- Production d'activités pour rendre l'apprenant actif et ludique tout au long du parcours de formation
- Rédaction du scénario pédagogique
- Production des outils d'évaluation afin d'attester des compétences acquises pendant et à l'issue de la formation
- Diffusion de la formation
- Connaître et mobiliser les différentes formes d'évaluation pendant et à l'issue de la formation
- Retour d'expérience de la formation dispensée dans un principe d'amélioration continue

#### BIEN COMMUNIQUER POUR BIEN FORMER

- Développer une écoute active auprès de ses interlocuteurs
- Formuler des questions orientées solutions qui ouvrent sur l'échange
- Reformuler pour clarifier l'échange, s'assurer d'être compris.
- Pratiquer le renforcement positif : l'effet pygmalion !
- Faire preuve de bienveillance, de patience, de prise de recul et de facilitation pour des apprentissages réussis
- Trouver les mots justes et les agissements qui poussent à l'analyse réflexive
- Alternier les différentes postures dans l'animation d'une séquence de formation (coach, formateur, accompagnateur, animateur ...)

#### ANIMER UNE SESSION DE FORMATION EN PRÉSENTIEL

- Réussir une séance de formation : le fond et la forme
- Animer les contenus pédagogiques et les rendre impliquants, adaptés et motivants pour les participants
- Utiliser les situations rencontrées en formation et les mettre au service d'un enseignement personnalisé et adapté aux besoins des stagiaires
- Rendre les participants acteurs de la formation
- Préparer le lieu de la formation (salle) et les outils (vidéoprojecteur, paperboard...)
- Se construire sa boîte à outils pour des formations réussies

#### ANIMER UNE SÉANCE DE FORMATION EN DISTANCIEL EN MOBILISANT DES OUTILS INTERACTIFS, LUDIQUES ET INNOVANTS

- La boîte à outils interactive au service de formations de qualité en distanciel
- Permettre de multiplier les espaces de formation et de réduire l'impact covid !

# #03 / FORMATEUR INTERNE

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✗ CLASSE VIRTUELLE

INTRA - ENTREPRISE  
DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS  
TARIF : NOUS CONSULTER

04 90 31 51 90

## PUBLIC

Cette formation s'adresse à toute personne devant assurer des actions de formation interne auprès des collaborateurs.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Animer une séance de formation dans le respect du rythme d'apprentissage du stagiaire.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les règles de base de la communication et de la pédagogie.
- S'auto-évaluer pour augmenter ses compétences de formateur.
- Concevoir ou/et améliorer les supports pédagogiques et mieux évaluer les résultats de la formation.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

## ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

## INTERVENANT

Formatrice spécialisée en pédagogie.

## PARCOURS DE FORMATION

### ASSURER UNE MISSION DE FORMATEUR INTERNE

#### # LE FOND

- Analyser les différentes situations de travail et analyser la compétence mise en œuvre.
- Découper la formation en blocs de compétences cohérents.
- Formaliser les différents modules de formation, privilégier les concepts/les données qui enrichissent le contenu du module.
- Penser une progression pédagogique pertinente, du plus simple au plus complexe.
- Construire des outils pédagogiques qui offrent une formation dynamique, interactive et ludique.
- Rédiger le scénario pédagogique de la formation.
- Préparer les documents des séances.

#### # LA FORME

- Découvrir sa couleur de formateur (bleu, vert, rouge ou jaune).
- Identifier les différentes façons de transférer le savoir auprès des apprenants.
- Questionner et formuler : les bonnes questions qui permettent d'intégrer un contenu formatif.
- Reformuler pour clarifier l'échange, s'assurer d'être compris.
- Trouver les clés qui motivent un auditoire.

### ANIMER UNE SESSION DE FORMATION

- Définir les objectifs pédagogiques de la séance.
- Préparer le lieu de la formation (salle) et les outils (vidéoprojecteur, paperboard...).
- Organiser un atelier permettant une mise en pratique.
- Faire un Rex (retour d'expérience) de l'animation de la séquence de formation avec les participants

### ÉVALUER LES ACQUIS DE LA FORMATION

- Connaître et utiliser les différentes formes d'évaluation.
- Auto évaluer son intervention.

**"SI VOUS POUVEZ LE RÊVER, VOUS  
POUVEZ LE FAIRE"**

**WALT DISNEY**



# #04

## #04 / MANAGEMENT NIVEAU I

### LES OUTILS DE LA COMMUNICATION, VECTEUR DE PERFORMANCE MANAGÉRIALE

#### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✓ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS**  
**4 SESSIONS AU CHOIX :**  
**17 ET 18 FÉVRIER, 7 ET 8 AVRIL,**  
**5 ET 6 SEPTEMBRE OU**  
**10 ET 11 OCTOBRE**

**TARIF \*: 410 € HT / JR SOIT 820 € HT**

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

#### PUBLIC

Manager (hiérarchique ou transverse) qui souhaite optimiser ses qualités relationnelles par une bonne communication inter personnelle.

Toute personne qui débute dans une fonction managériale (hiérarchique ou transverse).

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Prendre du recul dans sa posture managériale afin d'agir positivement dans l'animation de son équipe.

#### OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

Sélectionner des outils qui permettent des échanges constructifs auprès de son équipe.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

#### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et attestée de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

#### INTERVENANTS

Formateurs spécialistes du management (hiérarchique ou transverse).

#### PARCOURS DE FORMATION

##### LA POSTURE DU MANAGER (HIÉRARCHIQUE OU TRANSVERSE)

- Identifier les compétences à mobiliser dans la fonction managériale.
- Optimiser son leadership auprès des collaborateurs et auprès d'anciens collègues de travail (le cas échéant).
- Comprendre son modèle de convictions / valeurs ; le faire évoluer pour enrichir ses compétences managériales.
- Comprendre les 3 styles de management (sens, processus et contenu) et les mobiliser dans sa pratique professionnelle.
- Analyser les différents styles de management (directif, participatif, coopératif ...) en phase avec le modèle managérial de son entreprise/de son organisation.

##### L'ÉVOLUTION DU MANAGEMENT DEPUIS LE DÉBUT DU SIÈCLE

- Nécessité de développer la posture de facilitateur d'équipe.

##### LE MANAGEMENT INTER GÉNÉRATIONNEL

- Comprendre les besoins des 4 générations au travail.
- Créer des ponts entre les générations pour optimiser le travail en équipe.

##### LE MANAGEMENT SITUATIONNEL

- Identifier son style de management (production et/ou relation) et l'adapter aux besoins de ses équipiers.

##### LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE ET DE GROUPE

- Analyser sa capacité à communiquer efficacement vis-à-vis de son équipe, de la hiérarchie, des autres services... pour optimiser la qualité de ses échanges interpersonnels.
- Développer une écoute active auprès de ses interlocuteurs.
- Formuler des questions orientées solutions qui ouvrent sur l'échange.
- Privilégier l'expression de faits et les sentiments et éviter les jugements.
- Comprendre des angles de vues différents.
- Passer du principe « donner des ordres » à « donner du sens et de la cohérence ».
- Le renforcement positif : l'effet pygmalion ! Je deviens ce que tu crois que je suis !

##### LA PASSATION DE CONSIGNES

- Des directives mal appréhendées sont source de perte de temps et de manque d'efficacité dans le travail.
- Comment transmettre des consignes auprès d'un collaborateur du type plutôt rationnel, tenace, réactif ou émotif ?
- Les attitudes aidantes (les 3 E et les 3 C) pour faire réaliser une consigne de travail.

# #04

## #04 / MANAGEMENT NIVEAU II

### SE METTRE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE D'UNE ÉQUIPE

#### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS**

**3 SESSIONS AU CHOIX :**

**23 ET 24 MARS**

**20 ET 21 JUIN**

**24 ET 25 NOVEMBRE**

**TARIF\* : 410 € HT / JR SOIT 820 € HT**

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

#### PUBLIC

Direction, manager ou toute personne qui souhaite optimiser ses qualités relationnelles et managériales.

#### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « Management niveau I ».

#### OBJECTIF PROFESSIONNEL

Valoriser le faire ensemble et agir positivement sur la motivation individuelle et collective pour booster la performance au sein de son équipe.

#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Résoudre les situations tendues avec tact et professionnalisme.
- Conduire des entretiens individuels (cadrage, motivation...) avec assertivité.
- Employer la méthode VARIF pour fédérer son équipe.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par le participant. Mises en situation, apports théoriques et pratiques. Méthodes participatives.

#### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis en fin de formation. Délivrance d'une attestation à l'issue de la formation

#### INTERVENANTS

Formateurs spécialistes du management.

#### PARCOURS DE FORMATION

##### DÉVELOPPER SON CHARISME, ÊTRE FORCE DE PROPOSITION AU SEIN DE L'ÉQUIPE.

- Créer au sein de son équipe des motifs d'engagement et de satisfaction afin de développer des facteurs de motivation au travail.
- La posture adaptée pour conduire un entretien individuel (évaluation des compétences, cadrage, annuel, professionnel ...).
- Comment dire non avec assertivité (sans fuite, sans manipulation et sans agressivité) afin de satisfaire une relation équilibrée entre le collaborateur et l'entreprise ?
- Les attitudes selon Porter (connaître ses préférences) et privilégier des principes qui visent l'autonomie des équipiers.

##### RESTER MAÎTRE DE SOI DANS DES SITUATIONS TENDUES ET/OU CONFLICTUELLES.

- Différencier le conflit du problème, traiter des problèmes plutôt que des conflits !
- Conduire un entretien de cadrage dans le respect d'une relation de qualité et par une posture bienveillante.
- Sanctionner un manquement professionnel sans juger la personne qui en est à l'origine.
- Permettre une issue positive à tout acte de communication.
- Gérer les personnalités difficiles avec professionnalisme et positivisme.
- Ne pas confondre sa fonction et sa personne permet une prise de recul nécessaire dans le management.

##### DÉVELOPPER SA POSTURE DE FACILITATEUR D'ÉQUIPE AU SERVICE DU MANAGEMENT PARTICIPATIF.

- Mettre en place la méthode VARIF pour fédérer les équipiers.
- Privilégier un bon niveau d'alliance au sein de son équipe.
- Les 3 P pour donner de la Protection, de la Permission et de la Puissance.
- Utiliser le renforcement positif dans sa communication et son management.
- Se mettre au service de l'équipe pour faire réussir le collectif.

# #04

## #04 / MANAGEMENT NIVEAU III PERFECTIONNER SON MANAGEMENT

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS**  
**2 SESSIONS : 19 ET 20 MAI OU**  
**01 ET 02 DÉCEMBRE**

**TARIF\* : 410 € HT / JR SOIT 820 € HT**

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Manager qui souhaite dynamiser et motiver son équipe par un management collaboratif.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi les formations « Management niveaux 1 et 2 ».

### OBJECTIF PROFESSIONNEL

Initier ou renforcer le travail en mode projet au sein de son équipe.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Valoriser la cohésion d'équipe et appliquer la méthodologie du travail en mode projet.
- Employer une posture de facilitateur/trice dans la gestion de son équipe.
- Organiser des réunions qui invitent aux échanges pour des objectifs partagés.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par le participant. Mises en situation, apports théoriques et pratiques. Méthodes participatives.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis en fin de formation. Délivrance d'une attestation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Formateurs spécialisés en management, coaching et facilitation en intelligence collective.

### PARCOURS DE FORMATION

#### OBSERVER SA POSTURE DE MANAGER.

- Passer du management dirigé au management collaboratif.
- Adopter une posture facilitante pour développer de l'alliance au sein des équipes.
- Donner de la confiance pour responsabiliser les équipiers et les rendre acteurs de la performance collective.

#### LES PRINCIPES DU TRAVAIL EN MODE PROJET ET DE L'INTELLIGENCE COLLECTIVE.

- Évaluer le degré d'autonomie et de maturité des collaborateurs pour répondre à leurs besoins.
- Développer un management collaboratif qui privilégie la co-construction et qui accompagne l'autonomie.
- Faire grandir les compétences pour booster les talents.
- Se mettre au service d'un collaborateur, d'une équipe, d'une organisation.
- Conclure des accords profitables pour les collaborateurs, le manager et l'entreprise.
- Apprendre des autres pour optimiser ses compétences managériales.

#### ENGAGER UN PROCESSUS DE COOPÉRATION ET LE FAIRE PERDURER DANS LE TEMPS.

- Développer un bon niveau d'alliance au sein de l'équipe.
- Identifier et réduire les résistances au changement.
- Conduire les projets en collaboration.
- Capitaliser de nouveaux savoirs au sein d'une équipe.
- Répondre positivement aux besoins d'une équipe.
- Partager les informations et promouvoir la polyvalence au sein de l'équipe.

#### LES DIFFÉRENTS TYPES DE RÉUNION

- Méthodologie de conduite de réunions :
  - les différentes étapes de la réunion.
  - comment préparer et animer une réunion ?
  - quels sont les objectifs d'une réunion ?
  - analyser le processus de conduite de réunion
  - Utiliser le retour d'expérience.
- Des espaces d'échanges à valoriser : la réunion Flash, Scrum meeting, les 10 mn du matin ...

# #04

## #04 / MANAGER PAR LES COULEURS MÉTHODE DISC

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

DURÉE : 18 H À RAISON DE 14 H EN COLLECTIF ET 4 HEURES EN SUIVI INDIVIDUEL EN VISIO

DATES : 01 ET 02 JUILLET

TARIF\* : 1290 € HT AU TOTAL

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Manager, fonction commerciale ou tout participant qui a souhaite conduire des projets individuels ou d'équipe en utilisant la méthode DISC.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF PROFESSIONNEL

Mobiliser le DISC et les Forces Motrices pour fluidifier les relations interpersonnelles, identifier des sources de tension et trouver des axes d'amélioration.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier sa zone de confort et sa zone d'effort et citer ses préférences comportementales.
- Conduire les projets à partir des talents/défis d'une équipe afin de mobiliser de bonnes pratiques collaboratives.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par le participant. Mises en situation, apports théoriques et pratiques. Méthodes participatives.

La formation comprend un temps de restitution individuelle de 2 heures dont la passation du questionnaire en ligne + 14 heures en collectif + 2 heures en suivi individuel pour l'élaboration du plan d'action et le retour d'expérience.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis en fin de formation. Délivrance d'une attestation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Formateurs certifiés à la méthode DISC.

### PARCOURS DE FORMATION

#### S'APPROPRIER LES FONDEMENTS DU MODÈLE DISC ET LES DIFFÉRENTES TYPOLOGIES DE PERSONNALITÉS

- Repérer la manière dont nos comportements préférentiels influent sur notre communication.
- Valoriser les moyens d'adapter notre style de communication pour améliorer notre efficacité relationnelle/managériale.

#### IDENTIFIER LA MANIÈRE DONT NOS COMPORTEMENTS PRÉFÉRENTIELS INFLUENT SUR NOTRE COMMUNICATION AVEC AUTRUI

- Découvrir et comprendre son profil : prendre conscience de ses zones de confort et d'effort.
- Analyser ses axes de travail pour optimiser sa communication et son management.
- Traiter les situations génératrices de stress pour soi (selon son profil DISC) : Repérer ses émotions, ses pensées et ses valeurs limitantes. Prendre conscience de leurs effets dans sa relation aux autres.

#### COMPRENDRE LES COMPORTEMENTS PRÉFÉRENTIELS D'AUTRUI

- Identifier les signes (verbaux et non-verbaux) en lien avec le style comportemental préférentiel de l'interlocuteur.
- Comprendre les besoins inhérents à chaque style et l'influence des motivations (forces motrices) sur les styles et leurs besoins.

#### ADAPTER SON STYLE DE COMMUNICATION POUR PLUS DE PROXIMITÉ ET D'EFFICACITÉ RELATIONNELLE

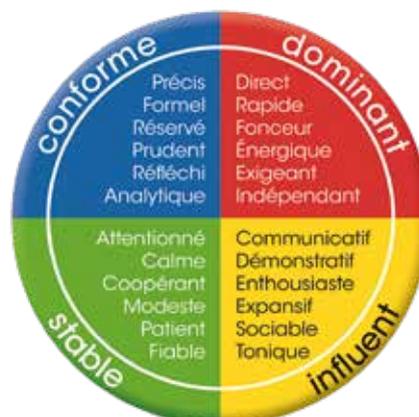
- À faire et ne pas faire avec chacun des styles (jeu digital). Faire une demande à un collègue, lui donner un feedback selon son style dominant (mise en situation sur la base de cas choisis par les participants).

#### VALORISER LE PROFIL DISC DE L'ENSEMBLE DE L'ÉQUIPE POUR BOOSTER LE TRAVAIL COLLABORATIF

- Les points de vigilance au regard des forces et défis d'une équipe en lien avec les enjeux et les échéances.
- Partager et déterminer les axes de progrès.

#### SUIVI PERSONNALISÉ POUR LA MAÎTRISE DE L'OUTIL

- La restitution du profil DISC en amont de la formation permet de vérifier si le participant se reconnaît dans son style.
- Le suivi post formation engage le participant dans la réalisation de son plan d'action.



# #04

## #04 / L'ENTRETIEN ANNUEL UN OUTIL DE MOTIVATION

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

DURÉE : 7 H SOIT 1 JOUR

DATE : 12 OCTOBRE

TARIF : 410 € HT

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Toute personne ayant à évaluer la performance des membres de son équipe.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Développer une posture professionnelle et bienveillante dans la conduite d'un entretien annuel.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Analyser sa pratique professionnelle pour des entretiens réussis.
- Repérer les bonnes pratiques pour conduire avec aisance les entretiens.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail. Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Équipe i4 FC dans les domaines d'intervention du management).

### PARCOURS DE FORMATION

#### POSER LE CADRE :

- L'entretien professionnel et l'entretien annuel : 2 objectifs distincts.
- L'EP et l'EPA au service de la GPEC.

#### LES LEVIERS DE LA RECONNAISSANCE :

- Reconnaître le collaborateur par l'activité du travail.
- Les facteurs de la motivation au travail.
- Développer ICO (inclusion, contrôle et ouverture).

#### LES OBJECTIFS DE L'ENTRETIEN ANNUEL :

- Communiquer, valoriser, responsabiliser, évaluer, renforcer l'alliance entre le manager et le collaborateur.
- Échanger sur les valeurs de l'entreprise.
- Mettre à l'honneur les agissements et les comportements qui portent les valeurs.

#### DÉFINIR LES OBJECTIFS ET LES INDICATEURS :

- Un bon objectif = SMART ; PURE ; CLEAR.
- Les différents indicateurs de la compétence et de la performance.
- « On devient ce que l'on mesure ».

#### BIEN ÉVALUER LES SITUATIONS DE TRAVAIL :

- Choix des critères d'évaluation.
- Appréciation et validation des grilles d'évaluation.

#### LA CONDUITE L'ENTRETIEN ANNUEL

- La préparation.
- L'accueil du collaborateur.
- Le respect de la déontologie et des règles du jeu.
- La phase d'écoute et de découverte.
- L'échange sur les perceptions et les avis.
- La reformulation.
- Comment dépasser les points de divergence et en faire une force ?
- Prendre en compte les attentes du collaborateur.
- Faire le bilan de l'entretien.
- Projeter le suivi de l'entretien.

# #04

## #04 / CERTIFICAT PROFESSIONNEL (CP FFP) RESPONSABLE D'ÉQUIPE

### PUBLIC

Manager qui souhaite renforcer ses compétences managériales (manager qui débute dans la fonction - une ou deux personnes par groupe maximum).

### PRÉ-REQUIS

Assurer une fonction managériale d'équipe ou transverse.  
OBJECTIF OPERATIONNEL  
Mobiliser ses compétences relationnelles et managériales pour répondre avec professionnalisme aux besoins d'une équipe, d'une direction, des clients internes et externes.

### DURÉE

- 12,5 jours (soit 87 heures).
- Un délai de 3 semaines est respecté entre chaque module, pour laisser le temps au candidat de mettre en pratique ce qui a été vu et pouvoir faire un retour d'expérience lors du module suivant.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges entre les participants. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques : autodiagnostic, travail en sous-groupe, échanges sur les pratiques professionnelles, mises en situation... Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

### INTERVENANTS

La formation est dispensée par des consultants formateurs experts dans leur domaine d'intervention.

### VALIDATION DU CERTIFICAT

Elle se fait par la combinaison de 2 types d'évaluation :

- À la fin des modules, les connaissances sont évaluées par la passation d'un questionnaire en ligne qui ainsi garantit une neutralité dans la notation.
- La rédaction d'un dossier projet à présenter devant un jury. Le dossier est le résultat d'un travail réalisé en groupe sur une thématique issue d'un exemple apporté par un ou plusieurs membres du groupe et qui s'appuie sur une problématique/situation managériale réelle.

Pour répondre à la cohérence du parcours pédagogique dans son ensemble, la possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences n'est pas prévue, seule la validation complète répond aux exigences de notre certification.

### PASSERELLE ET EQUIVALENCE

Non prévue

### SUITE DE PARCOURS ET DÉBOUCHÉS

Responsable d'équipe, Responsable/chef de service, ad-joint(e) à la direction, chef de projet.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✗ CLASSE VIRTUELLE

DURÉE : 87 H SOIR 12,5 JOURS

27 ET 28 SEPTEMBRE 2022  
18 ET 19 OCTOBRE 2022  
22 ET 23 NOVEMBRE 2022  
13 ET 14 DÉCEMBRE  
10 ET 11 JANVIER 2023  
31 JANVIER ET 1 FÉVRIER 2023  
+ 3,5 HEURES DE SUIVI

TARIF : 3900 € H.T



ÉLIGIBLE AU CPF ET RÉPERTORIÉ  
AU RÉPERTOIRE SPÉCIFIQUE SOUS  
LE NUMÉRO 5137

Un projet spécifique pour les managers de votre entreprise, une demande individuelle dans le cadre de votre CPF, nous sommes à votre écoute !



## PARCOURS DE FORMATION

### MODULE 1 : BIEN SE CONNAITRE POUR MIEUX COMMUNIQUER

#### OBJECTIFS

À partir d'un questionnaire de connaissance de soi :

- Prendre conscience de ses modes de fonctionnement et de leurs impacts sur les autres.
- Développer de nouvelles compétences relationnelles.
- Repérer les sources de conflit selon les personnalités.
- Établir son plan de progrès individuel.

#### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Découvrir et se situer dans les typologies comportementales.
- Restitution individuelle lors d'un RDV en face à face.
- Réfléchir et suivre son plan de progrès tout au long de la formation.

### MODULE 2 : MANAGER SON ÉQUIPE AU QUOTIDIEN ET MANAGER LES RELATIONS

#### OBJECTIFS

- Prendre sa place de manager en toute légitimité.
- Développer l'autonomie et le sens des responsabilités.
- Entretenir la coopération.
- Acquérir des outils, des méthodes et des références.
- Développer ses savoir-faire en communication pour optimiser une qualité de relations.
- Transmettre une directive et contrôler son application.
- Accuser réception et traiter les demandes.
- Mobiliser une attitude assertive.
- Comprendre et accepter des angles de vue différents.

#### CONTENU PEDAGOGIQUE

- Positionner le responsable dans sa mission de manager.
- Les principes de la communication interpersonnelle et de groupe.
- Analyser sa capacité à communiquer pour améliorer ses échanges interpersonnels.
- Être assertif dans des situations tendues ou conflictuelles.
- Analyser les facteurs de motivation au travail.
- Adapter son style de management.
- Comprendre le management intergénérationnel et en faire une force au sein de son équipe.

### MODULE 3 : CONDUIRE UN PROJET D'ÉQUIPE

#### OBJECTIFS

- Identifier les forces et axes de progression de l'équipe.
- Optimiser ses qualités humaines et ses compétences de manager pour développer un esprit d'équipe, favoriser la cohésion d'une équipe.
- Conduire des démarches d'amélioration continue au sein de son équipe.
- Être dans une posture de coach et de facilitateur d'équipe.
- Aider les personnes et les équipes à mobiliser des processus efficaces.

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Comment se construit une équipe ?
- Conduire et superviser les projets.
- Travailler en mode projet + mise en application.
- La posture et les compétences du coach ?
- Les qualités et les compétences pour développer de la synergie et de la performance au sein des équipes.
- Les outils de l'Intelligence Collective.

### MODULE 4 : LES INDICATEURS DE PERFORMANCE (INITIATION)

#### OBJECTIFS

À partir des informations de l'entreprise ou d'une étude de cas :

- Comprendre les informations issues du bilan, du compte de résultat et les SIG.
- Communiquer et traduire auprès de son équipe des indicateurs simples (CA, marge, dépenses ...).

#### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Les indicateurs de performance et de pilotage simples.
- Piloter/suivre les indicateurs.
- Les impacts des décisions de gestion de l'entreprise sur les clients, fournisseurs, rémunération...

### MODULE 5 : LE DROIT DU TRAVAIL AU QUOTIDIEN (INITIATION)

#### OBJECTIFS

- Comprendre les obligations sociales pour anticiper les risques en termes de gestion du personnel (la gestion des absences, les entretiens obligatoires, la santé et la sécurité au travail, le dialogue social ...).

#### CONTENU PEDAGOGIQUE

- La relation individuelle de travail et durée légale.
- La santé et la sécurité des personnes dans l'environnement du travail.
- Les outils de dialogue social.
- Le suivi des collaborateurs (les entretiens professionnels, annuels, la qualité de vie au travail ...).

### MODULE 6 : ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI (INDIVIDUEL OU/ET COLLECTIF)

#### OBJECTIFS

- Lors des échanges avec le(s) participant(s), il sera défini les principes, outils et concepts que le(s) stagiaire(s) souhaite(nt) revisiter afin d'affiner sa/leur pratique professionnelle.

#### CONTENU PEDAGOGIQUE

- Accompagner les projets individuels et/ou collectifs.
- Superviser et faciliter les projets individuels et collectifs.

SOUTENANCE DEVANT LE JURY : 17 MARS 2023



**"CONSTRUIRE UNE MARQUE  
COURONNÉE DE SUCCÈS N'EST  
PAS SEULEMENT UNE HISTOIRE  
DE R.O.I.\*, C'EST CONSTRUIRE UNE  
RELATION AUTHENTIQUE AVEC  
LES CLIENTS"**

**BRUCE ERNEST**

# #05 / L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

DURÉE : 14 H SOIR 2 JOURS

DATES : 08 ET 09 SEPTEMBRE  
(AVIGNON)

TARIF : 410 € HT / JR SOIT 820 € HT

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

## PUBLIC

Toute personne chargée d'accueillir, de renseigner, d'orienter, de fidéliser les interlocuteurs de l'entreprise.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Développer la bonne posture pour un accueil physique et téléphonique réussi.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mettre en place un accueil de qualité.
- Participer à une expérience réussie qui engage la fidélité.
- Gérer avec tact les comportements difficiles et les clients tendus.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.
- Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.
- Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

## ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.
- Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).
- Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

## INTERVENANTS

Expert en relation client.

## PARCOURS DE FORMATION

### « L'ACCUEIL » : UN MÉTIER DE COMMUNICATION

- Les enjeux d'un accueil réussi.
- Les clés d'une bonne communication : écoute active, questionnement, reformulation, cadre de référence.
- L'auto diagnostic de votre style d'accueil.

### NOUS SOMMES TOUS LES AMBASSADEURS DE NOTRE ENTREPRISE

- Savoir parler positivement de notre entreprise.
- Bien connaître l'offre de notre entreprise pour sécuriser le client.

### CONNAÎTRE NOTRE CLIENT

- S'adapter aux différentes personnalités et aux différentes typologies de clients.
- Adopter une attitude positive en fonction des différentes situations.

### LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Prendre en charge le client, avoir le sens du service.
- Apporter une réponse claire et précise dans les plus brefs délais.
- Respecter nos engagements.
- Maintenir une image de prestataire sérieux et efficace.
- Faire preuve d'attitude physique et verbale rassurante.
- S'adapter pour mieux gérer les conflits.

### LES OUTILS DE LA COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE

- Utiliser le bon ton, le bon rythme, maîtriser la voix, le bon débit de parole en fonction de l'intention (valoriser, impliquer, convaincre...).
- Utiliser des questions positives et qui ouvrent à l'échange.
- Laisser exprimer les attentes, ne pas couper l'interlocuteur.
- Aménager les silences et éviter les blancs dans la conversation qui peuvent déstabiliser.
- Développer une posture assertive qui privilégie une relation équilibrée entre le client et l'entreprise.
- Bien appréhender les 4 styles de comportements d'un client (désaccord, concession, compromis, consensus).
- Établir un climat de confiance pour une expérience client réussie.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

DURÉE : 14 HEURES SOIT 2 JOURS

DATES : 01 ET 02 JUIN (AVIGNON)

TARIF : 410 € HT / JR SOIT 820 € HT

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Tout collaborateur engagé dans la relation client.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Développer une bonne relation commerciale pour fidéliser ses clients.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir l'importance et les enjeux de la relation clients.
- Adapter sa posture pour entretenir une relation de qualité et fidéliser sa clientèle.
- Mettre en place des actions pour promouvoir son point de vente.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et attestée de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Expert en relation client.

### PARCOURS DE FORMATION

#### LE SALARIE COMMERCIAL COMME APPUI À LA RELATION CLIENT

- Je prends conscience de mon rôle.
- Je repère les points de contact par l'outil SERVICE.

#### L'EXPÉRIENCE CLIENT « GARANT DE LA FIDÉLITÉ »

##### J'ACCUEILLE

- Je manifeste des signes de reconnaissance.
- Je pratique une communication efficace.

##### JE M'INTÉRESSE

- Je valorise le client en le questionnant (méthode FOCA).
- Je pratique une écoute active.
- J'analyse ses besoins évidents et latents.

##### JE M'ADAPTE À SES ATTENTES

- J'utilise la reformulation positive.
- Je suis empathique, intéressé(e) et je m'adapte aux différentes typologies de clients/prospects.

##### JE SUIS FORCE DE PROPOSITIONS

- Je m'adapte aux motivations de mon client (SONCAS).
- J'argumente par la technique AIDA.
- Je suggère des solutions.
- J'utilise les freins d'achat comme leviers de motivation.

##### JE VALORISE L'EXPÉRIENCE CLIENTS

- J'identifie les sources de contentement et mécontentement client.
- Je favorise « un lien affectif » avec mon client.
- J'installe une relation de confiance durable.
- J'évalue la satisfaction de mes clients à partir d'indicateurs.
- Je m'appuie sur mon « Net Promotor Score » pour une satisfaction clients au top.

#### L'ENTREPRISE COMME OUTIL DE FIDÉLISATION

- Je connais les tendances du marché.
- J'applique la règle des 4 P (Produit, Prix, Place et Promotion).
- Je fais plaisir à mes clients par des opérations commerciales régulières.
- Je théâtralise (si il y a une surface de vente).
- Je valorise les moyens de fidélisation à ma disposition.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

DURÉE : 28 HEURES SOIT 4 JOURS

DATES : 04 ET 05 OCTOBRE  
ET 27 ET 28 OCTOBRE (AVIGNON)

TARIF : 410 € HT / JR SOIT 1640 € HT

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Tout salarié assurant un poste de commercial sédentaire/ itinérant, technico-commercial, vendeur sur site, télévendeur, assistant commercial....

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Réussir ses négociations commerciales.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer des offres attractives.
- Identifier sa zone de talents et sa zone de progrès.
- Argumenter une offre dans le respect d'une relation commerciale aboutie. Traiter les réclamations/objections et savoir rassurer le client.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Expert en relation client.

### PARCOURS DE FORMATION

#### P.L.A.I.S.I.R., UN MOYEN MNÉMOTECHNIQUE

- **P** comme **PRENDRE** contact.
- **L** comme **LAISSER** le client exprimer ses besoins, adopter une posture d'écoute active et intéressée.
- **A** comme **ALLER** à la découverte du client.
- **I** comme **INTÉRESSER** par une offre argumentée et séduisante.
- **S** comme **SAVOIR** utiliser les objections comme appui à l'argumentation.
- **I** comme **INCITER** à l'achat et à la prescription.
- **R** comme **RASSURER** et fidéliser.

#### BIEN SE CONNAÎTRE, POUR BIEN RÉUSSIR

- Le métier de commercial : quelle est sa mission ?
- Connaître sa personnalité commerciale à partir d'un questionnaire de connaissance de soi.
- Importance de la connaissance de l'entreprise et des produits pour mieux en parler.
- Collecter les informations sur le client/prospect.
- Les qualités et compétences à valoriser dans la relation commerciale.

#### MAÎTRISER UN ENTRETIEN DE NÉGOCIATION

- Préparer son entretien commercial.
- Etablir un climat de confiance (valoriser la 1ère bonne impression).
- Découvrir les besoins : les techniques SONCAS, AIDA...
- Savoir écouter, ne pas interpréter mais analyser pour comprendre les attentes du client.
- Utiliser la reformulation pour affiner l'analyse des besoins.
- Utiliser une argumentation adaptée.
- Traiter les objections pour rassurer le client.
- L'art de conclure.
- Les ventes additionnelles.

#### CONSTRUIRE L'OFFRE EN TROIS PHASES DISTINCTES : AVANTAGES, CARACTÉRISTIQUES, BÉNÉFICES

- Réfléchir des arguments commerciaux en lien avec le SONCAS.
- Construire un argumentaire de vente.
- Mettre en avant des facteurs de différenciation par rapport à une offre globale.

#### ÊTRE ATTENTIF À L'EXPÉRIENCE CLIENT

Définition de l'expérience client :

- C'est l'ensemble des émotions ressenties et des interactions que le client peut avoir avec l'entreprise.
- Quelles sont les raisons qui expliquent une mauvaise expérience client ?
  - Problème d'analyse du besoin (46 %),
  - Manque de disponibilité du personnel (41 %),
  - Un achat non conforme aux attentes (40 %),
  - Une expérience impersonnelle (22 %),
  - Le prix (21 %).

# #05 / COACHING COMMERCIAL

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

INTRA - ENTREPRISE

DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS

TARIF : NOUS CONSULTER

04 90 31 51 90

### PUBLIC

Managers, responsables des ventes, directions commerciales.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Mobiliser une posture de manager coach.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES;

- Mettre en œuvre des actions pour aider son équipe à performer dans l'activité commerciale.
- Impulser la stratégie commerciale auprès de ses collaborateurs.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Formatrice certifiée en coaching, intervient en stratégie commerciale et animation d'une force de vente.

Animateur et formateur des forces de vente ; accompagnement et coaching des forces de vente.

## PARCOURS DE FORMATION

### UN COACH COMMERCIAL, C'EST QUOI ?

- Un observateur qui aide à trouver les leviers de la performance commerciale par le questionnement et la reformulation.
- Un guide qui facilite la réflexion de ses collaborateurs pour leur permettre de performer sur leur poste.
- Un superviseur qui aide les collaborateurs grâce à un plan d'action commercial personnalisé pour une expérience client réussie.
- Un facilitateur qui booste l'esprit de coopération au sein de l'équipe commerciale.
- Un mentor qui aide ses équipiers à évoluer professionnellement en se mettant au service des besoins de chacun.
- Un entraîneur qui comprend, pour reprendre les mots de Bernard Laporte, ancien entraîneur de l'équipe de France de Rugby.

« C'est une illusion de croire qu'un coach motive son équipe. Tout simplement, chaque joueur a ses raisons à lui de vous entendre, de vous suivre et de vous croire... Si je touche ces raisons, ça marche... Si je suis à côté de la plaque, une heure d'engueulades ou de promesses ne sert à rien. Voilà ! Ça rend très humble ».

### QUELLES SONT LES COMPÉTENCES DU MANAGER COACH ?

- Se mettre au service des collaborateurs par une écoute active et bienveillante.
- Poser des questions qui permettent aux collaborateurs de revisiter leurs pratiques professionnelles et trouver leurs solutions.
- Apprendre des REX (retours d'expérience) qui sont une source d'évolution professionnelle pour les collaborateurs et pour le manager coach.
- Centrer son attention sur ce qui est important pour les collaborateurs dans leur zone de difficulté comme dans leur zone de talent.
- Superviser les résultats commerciaux dans un esprit d'amélioration continue pour un « business agile » dans le respect des valeurs de l'entreprise.

# #05 / L'EXPÉRIENCE CLIENT

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

INTRA - ENTREPRISE

DURÉE : 28 H SOIT 4 JOURS

TARIF : NOUS CONSULTER

04 90 31 51 90

## PUBLIC

Équipes commerciales.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Intégrer la dimension émotionnelle pour engager les clients.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Analyser et auditer votre parcours client actuel.
- Mettre en œuvre une stratégie marketing orientée expérience client (81 % des clients sont prêts à payer plus cher un produit/un service pour une expérience client réussie).
- Définir des pistes d'amélioration du parcours et de l'expérience client.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

## ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

## INTERVENANTS

Formatrice certifiée en coaching, intervient en stratégie commerciale et animation d'une force de vente.

Animateur et formateur des forces de vente ; accompagnement et coaching des forces de vente.

## PARCOURS DE FORMATION

### DÉFINITION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT :

Désigne les ressentis des clients vis-à-vis de l'entreprise : avant, pendant et après l'acte d'achat.

C'est le résultat de l'ensemble des interactions qu'un client peut avoir avec la marque ou l'entreprise.

### AUDITER LES PRATIQUES DE L'ENTREPRISE EN LIEN AVEC L'EXPÉRIENCE CLIENT :

- Nos produits/services répondent-ils parfaitement aux besoins de nos clients ?
- Nos prix sont-ils cohérents par rapport au marché ?
- Les clients accèdent-ils facilement à nos produits/services ?
- Sommes-nous attentifs à un parcours client performant ?
- Diagnostiquer nos forces et défis vis-à-vis de la pyramide de l'expérience client.
- Mettre le client au cœur de toutes nos interactions.

### PILOTER LES PARCOURS CLIENT

- Construire des parcours client personnalisés en lien avec « des clients au top ».
- Piloter les parcours clients.

### OPTIMISER L'EXPÉRIENCE CLIENT À TOUS LES NIVEAUX DE L'ENTREPRISE/MAGASIN

- Un projet d'entreprise à développer autour de l'expérience client.
- Créer une équipe projet autour d'une « expérience client TOP ».
- Écrire et partager des valeurs (endogènes et exogènes) pour une expérience client réussie.
- Conduire le projet « expérience client TOP ».
- Sensibiliser et former tous les équipiers à déployer les compétences ad hoc pour une expérience client performante.
- Créer des indicateurs qui permettent de juger de l'expérience client.
- Développer un état d'esprit collectif tourné vers l'innovation, la satisfaction du client et l'empathie.
- Rendre les clients ambassadeurs de notre entreprise.

# #05

## #05 / GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT RÉUSSIE

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 14 HEURES SOIR 2 JOURS**  
**DATES : 03 ET 04 MARS (AVIGNON)**  
**05 ET 06 DÉCEMBRE (AVIGNON)**  
**TARIF : 410 € HT / JR SOIT 820 € HT**

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Tout collaborateur engagé dans la relation client.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Gérer les tensions et appréhender les actions préventives à mettre en place pour une expérience client réussie.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Désamorcer les situations conflictuelles avec des clients difficiles.
- Récupérer ses facultés après les moments difficiles.
- Adapter ses compétences relationnelles pour valoriser un échange de qualité.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANT

Formateur spécialisé en relation client.

### PARCOURS DE FORMATION

#### DÉVELOPPER UN BON NIVEAU DE RELATION VIS-À-VIS DES INTERLOCUTEURS

- Analyser sa capacité à communiquer pour améliorer ses échanges interpersonnels.
- Développer une communication positive (CNV), être force de propositions avec légitimité.
- Partager le sens des mots, développer une qualité d'écoute, tenir compte du cadre de référence de l'interlocuteur.
- Réceptionner une demande (écouter, reformuler, donner de l'importance, de la reconnaissance).
- Faire preuve d'empathie afin de comprendre les besoins d'un interlocuteur.
- Laisser la possibilité à un interlocuteur de libérer ses émotions.
- Être en capacité de dissocier la personne que je suis et la fonction que je représente.
- Savoir accuser réception pour répondre au besoin de reconnaissance de son client.
- Observer la situation tendue à partir de l'outil ICO (Inclusion, Contrôle et Ouverture).

#### CALMER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES ET/OU TENDUES

- Savoir ménager les silences pour faire descendre la pression et l'agressivité.
- Le principe de l'accusé-réception, « le oui apéritif ».
- Développer la position méta (prise de recul) pour ne pas se sentir impacté par l'agressivité, la mauvaise foi, les jugements négatifs de l'interlocuteur.
- Être attentif à équilibrer les jeux "psychologiques" pour valoriser une relation gagnant/gagnant.
- Apprendre à se ressourcer après des échanges tendus et/ou conflictuels.
- Prendre conscience de ses modes de fonctionnement hors pression et sous pression : quelle est ma zone de performance naturelle, mes limites ?
- Savoir différencier un problème et un conflit.
- Éviter que les problèmes deviennent des conflits.
- Analyser les changements de stratégie sous pression et les conséquences.
- Repérer ses facteurs de stress, ses propres signaux d'alerte.

#### ÊTRE ATTENTIF À L'EXPÉRIENCE CLIENT

Définition de l'expérience client :

- c'est l'ensemble des émotions ressenties et des interactions que le client peut avoir avec l'entreprise.
- Quelles sont les raisons qui expliquent une mauvaise expérience client ?
- Mauvaise analyse du besoin (46 %), manque de disponibilité du personnel (41 %), un achat non conforme aux attentes (40 %), une expérience impersonnelle (22 %), le prix (21 %).

# #05 / RÉPONDRE À DES APPELS D'OFFRES MARCHÉS PUBLICS

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

### INTRA - ENTREPRISE

DURÉE : 14 HEURES SOIT 2 JOURS

TARIF : NOUS CONSULTER

04 90 31 51 90

## PUBLIC

Tout collaborateur en charge de la recherche des marchés publics et de la rédaction des réponses.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Décrypter un appel d'offres de marché public, rassembler les documents nécessaires et présenter un dossier de réponse performant.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Citer le contexte réglementaire en appréhendant le cadre juridique.
- Expliquer les règles de passation et d'exécution des marchés publics (Identifier les différents modes de passation, les différentes pièces contractuelles, décrypter les règles de publicité, connaître les engagements contractuels et éviter les risques contentieux).
- Utiliser la réponse dématérialisée.
- Élaborer une démarche commerciale adaptée.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

## ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et attestée de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

## INTERVENANTS

Consultant expert en marchés publics.

## PARCOURS DE FORMATION

### LE CADRE GÉNÉRAL DU PROCESSUS ACHAT :

- Le Code de la commande publique et ses principes fondamentaux.
- Les différents types de marchés publics (appel d'offres ouvert, restreint, MAPA, accord-cadre, marché négocié, dialogue compétitif), les seuils en vigueur liés aux volumes d'achats et l'obligation de publicité, les pièces constituant le DCE.

### LA PRÉPARATION D'UN DOSSIER DE CANDIDATURE PERFORMANT

- La structure du plan de réponse.
- Les éléments réglementaires (attestations, DC4, DC5, fiches techniques, DUME etc.).
- Les éléments à proposer pour améliorer le dossier.

### L'EXÉCUTION DU CONTRAT AVEC DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS RÉCIPROQUES

- Les différents engagements contractuels à respecter (administratifs, techniques et financiers).
- Les risques contentieux (les responsabilités administrative et pénale).

### LA DÉMARCHE COMMERCIALE

- La dématérialisation : le profil de l'acheteur (son fonctionnement, ses relations avec les fournisseurs, ses contraintes, ses attentes).
- La connaissance du marché et la prospection.
- Le développement des contacts.

### MISE EN PRATIQUE

La construction du dossier de candidature :

- Nous remettons un dossier type d'appel d'offres et proposons de constituer un dossier de candidature.
- Nous validons ensemble la pertinence de votre dossier et des éléments proposés.

# #05

## #05 / CERTIFICAT PROFESSIONNEL (CP FFP) PROMOTEUR DES VENTES

### PUBLIC

Salarié occupant une fonction commerciale dans l'entreprise (itinérant, vendeur sur site, technico-commercial, responsable des ventes...), ou le cas échéant, qui débute dans la fonction.

### PRÉ-REQUIS

Être dans une fonction commerciale.

### OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION

Permettre aux salariés d'augmenter leurs compétences commerciales en vue d'améliorer leurs performances, de professionnaliser l'acte de vente et la négociation.

### DURÉE

- 10,5 jours (soit 73,5 heures).
- Un délai de 3 semaines est respecté entre chaque module, pour laisser le temps au candidat de mettre en pratique ce qui a été vu et pouvoir faire un retour d'expérience lors du module suivant.

### INTERVENANTS\*

La formation est dispensée par des experts spécialisés dans leur domaine d'intervention.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges entre les participants. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques : autodiagnostic, travail en sous-groupe, échanges sur les pratiques professionnelles, mises en situation... Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

### VALIDATION DU CERTIFICAT

Elle se fait par le biais de 2 types d'évaluation complémentaires :

À la fin des modules, les connaissances sont évaluées grâce à la passation d'un QCM en ligne, qui garantit une neutralité dans la notation.

Rédaction d'un dossier projet à présenter devant un jury. Le dossier présente une action significative (Push ou Pull) de promotion de l'offre (spécifique ou globale), contribuant ainsi à développer la performance commerciale de l'entreprise. Quelques exemples : développer un nouveau segment marché, organiser un événement (salon, journées portes ouvertes...), construire un business plan commercial...

Il n'y a pas la possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences.

### PASSERELLE ET EQUIVALENCE

Aucune passerelle. Aucune équivalence.

### SUITE DE PARCOURS ET DÉBOUCHÉS

À l'issue de la formation les suites de parcours possibles (en fonction de votre niveau au démarrage de la formation) sont : technico-commercial confirmé, conseiller de vente confirmé, responsable de secteur, responsable des ventes.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 73.5 H SOIT 10,5 JOURS**

**TARIF : NOUS CONTACTER**

**DATES : DÉMARRAGE LE 10 ET 11  
OCTOBRE**

**6 ET 17 NOVEMBRE**

**14 ET 15 DÉCEMBRE**

**17 ET 18 JANVIER 2023**

**13 ET 14 FÉVRIER 2023**

FORMATION DISPONIBLE INTRA-  
ENTREPRISE

04 90 31 51 90

les acteurs de  
la compétence

créateurs d'avenirs professionnels



### PARCOURS DE FORMATION

#### MODULE 1 : MARKETING ET ACTION COMMERCIALE

##### OBJECTIFS

- Mettre en place des actions commerciales efficaces.
- Se démarquer vis-à-vis de l'environnement concurrentiel.
- Se rapprocher des clients.
- Construire une offre marketing cohérente, le marketing mix.

##### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- La compréhension du marketing au service du développement de vos parts de marché.
- De la stratégie marketing au plan d'action.
- Le Plan d'Action Commerciale (PAC).
- Des études de marché pour définir un PAC.
- Fidélisation clientèle par les outils de la communication.

#### MODULE 2 : NÉGOCIATION COMMERCIALE

##### OBJECTIFS

- Accueillir, découvrir les besoins et développer de l'empathie auprès des clients/prospects.
- Faire une offre adaptée aux attentes (évidentes et latentes) des clients/prospects par une écoute active, un esprit de synthèse et des qualités de négociation.
- Traiter les objections en étant attentif au bon respect de la relation commerciale/humaine.
- Développer la confiance auprès des clients et garantir la relation partenariale client/fournisseur.

##### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Un outil très efficace : la négociation P.L.A.I.S.I.R :
  - **P** comme **PRENDRE** contact.
  - **L** comme **LAISSER** le client exprimer ses besoins, adopter une posture d'écoute active et intéressée.
  - **A** comme **ALLER** à la découverte du client.
  - **I** comme **INTÉRESSER** par une offre argumentée et séduisante.
  - **S** comme **SAVOIR** utiliser les objections comme appui à l'argumentation.
  - **I** comme **INCITER** à l'achat et à la prescription.
  - **R** comme **RASSURER** et fidéliser.
- Comprendre les différentes typologies de clients.
- Les compétences à mobiliser.
- La psychologie de la vente.

#### MODULE 3 : ACCUEILLIR ET FIDÉLISER LE CLIENT

##### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la fidélisation du client.
- Optimiser la qualité d'accueil : 1er geste de la fidélisation.
- Comment être bien accueilli par le client en visite clientèle ou en phoning ?
- Inscrire une image positive dans l'esprit du client.

##### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Le rôle de l'accueil et les enjeux de la fidélisation.
- « L'accueil » : un métier de communication.
- La gestion de la relation client.
- Savoir accueillir en face-à-face.
- Savoir accueillir au téléphone.

#### MODULE 4 : GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES

##### OBJECTIFS

- Comprendre et désamorcer les situations avec des clients difficiles.
- S'approprier les techniques de communication et les outils de la gestion clients.
- Apprendre à récupérer ses facultés après des moments difficiles.
- Désamorcer les tensions et appréhender les actions préventives à mettre en place.
- Développer des stratégies qui permettent de répondre avec assertivité (pas de fuite, pas d'agressivité, pas de manipulation) aux situations tendues.

##### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Développer un bon niveau d'empathie vis-à-vis des interlocuteurs.
- Calmer les situations conflictuelles ou de tension.

#### MODULE 5 : LES TABLEAUX DE BORD FINANCIERS (NIVEAU INITIATION)

##### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux sous-tendus par les tableaux de bord dans une entreprise.
- Identifier les indicateurs financiers les plus significatifs en fonction de ses objectifs.
- Concevoir et utiliser son tableau de bord.

##### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Les fondamentaux de la finance.
- La construction du tableau de bord financier.
- Le suivi des performances.

#### MODULE 6 : ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI INDIVIDUALISÉS

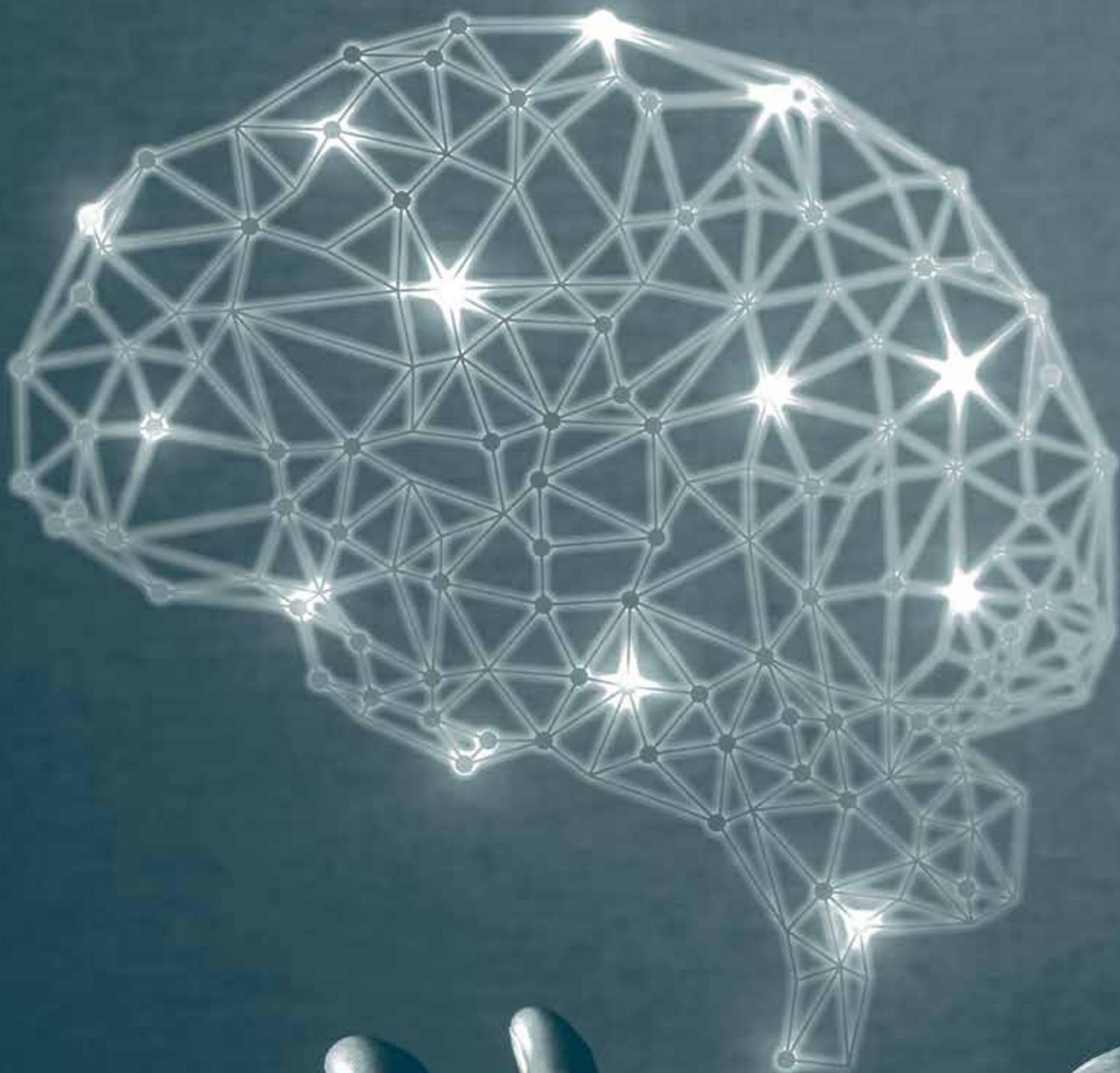
##### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la relation client.
- Professionnaliser sa communication.
- Valoriser l'esprit et la qualité de service.
- Assurer l'image de marque de votre entreprise.
- Conduire une action commerciale.

##### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Lors de l'accompagnement, il sera abordé avec le participant des questionnements autour des techniques de vente.
- L'accompagnement personnalisé permettra d'apporter une aide méthodologique pour la rédaction du dossier de fin de formation.

#### SOUTENANCE DEVANT LE JURY



**"LA FORMATION RÉVÈLE  
L'APTITUDE ET LE TERRAIN  
RÉVÈLE LA COMPÉTENCE"**

**PATRICE AIMÉ AGOSSOU**

# #06 / BIEN COMMUNIQUER

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✓ 100 % E-LEARNING
- ✓ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS

DATES : 27 ET 28 JUIN

TARIF : 410 € HT SOIT 820 € HT

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

## PUBLIC

Tout public.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Maîtriser les règles de base de la communication.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- S'exprimer avec aisance
- Gérer les conflits par la communication non violente.
- Appliquer la pensée positive pour prendre du recul.
- Adapter son discours en fonction des personnes et notamment des personnalités difficiles.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

## ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

## INTERVENANTS

Formateurs spécialisés en communication.

## PARCOURS DE FORMATION

### LES BASES DE LA COMMUNICATION

- Analyser sa capacité à communiquer vis-à-vis des autres afin d'améliorer ses échanges interpersonnels.
- Partager le même sens des mots, autocontrôler son message.
- Les 3 registres de langage : les faits, les sentiments, les opinions.
- Mettre en œuvre une écoute active.
- Questionner pour comprendre et formuler les bonnes questions.
- Reformuler pour clarifier l'échange, s'assurer d'être écouté, savoir trouver les mots justes, les 5C, quatre conseils pour mieux communiquer.

### LA GESTION DES CONFLITS PAR UN OUTIL DE COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)

- Qu'est-ce que la CNV ?
- La CNV, un outil efficace pour sortir des conflits et des tensions.
- Gérer les problèmes pour éviter les conflits.

### LA COMMUNICATION : UN JEU D'ÉMOTIONS ET DE SENTIMENTS

- Les différentes émotions qui impactent notre communication (peur, colère, tristesse et joie).
- Les préférences cérébrales qui expliquent nos comportements.
- Les attitudes de Porter pour comprendre notre modèle de communication : jugement, enquête, interprétation, aide, conseil et compréhension.

### PRENDRE DU RECU DANS UNE SITUATION DE TENSION OU DE CONFLIT

- Les différents types de conflits : relationnels, organisationnels, structurels.
- La méthode DESC : un bon outil pour trouver des solutions et éviter les conflits.

### DÉVELOPPER LA POSITIVE ATTITUDE

Chaque problème a sa solution, rester optimiste, apprendre des difficultés, croire en soi, être reconnaissant...

# #06

## #06 / PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✗ CLASSE VIRTUELLE

DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS

DATES :

14 ET 15 MARS (AVIGNON)

17 ET 18 NOVEMBRE (AVIGNON)

TARIF : 410 € HT/JR SOIT 820 € HT

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Cette formation est destinée à toute personne qui souhaite optimiser ses compétences de prise de parole en public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Présenter, exposer, formuler clairement son point de vue en entretien, en réunion ou en public.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Être à l'aise face à différents interlocuteurs.
- Convaincre en tenant compte de son public.
- Mettre en œuvre des actions pour gérer son stress.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et attestée de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Formateurs spécialisés en prise de parole en public et gestion du stress.

### PARCOURS DE FORMATION

#### AUTO-ÉVALUATION ET PRISE DE CONFIANCE EN SOI

- Auto-évaluation : points forts / points à optimiser.
- Valorisation des atouts.

#### OPTIMISER LA COMMUNICATION VERBALE

- Fondamentaux et règles d'or de la communication.
- Voix, intonation et élocution.
- Optimisation de l'impact des messages.
- Formulation positive.

#### OPTIMISER LA COMMUNICATION NON-VERBALE

- Gestuelle et attitude face à un public.
- Utilisation de l'espace.
- Adaptation des supports.

#### FAIRE FACE À TOUT TYPE D'INTERLOCUTEUR

- Les 4 styles sociaux.
- La maîtrise de l'agressivité.
- L'assertivité au service de son leadership.

#### COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU STRESS

- Les symptômes, les niveaux, les facteurs.
- Le stress en milieu professionnel / dans la vie courante.

#### CONCEVOIR UNE STRATÉGIE DE PRISE DE PAROLE EN PUBLIC POUR SURMONTER LE STRESS

- Visualiser des agissements/comportements qui anticipent les situations stressantes.
- Utiliser ses émotions et savoir les accueillir avec bienveillance.
- Utiliser les événements stressants et les transformer positivement pour soi.

#### GAGNER EN ASSURANCE DANS VOS INTERVENTIONS

- Se préparer et structurer les interventions.
- Réguler ses émotions avant et pendant l'action.
- Faire appel à vos ressources et vos talents.
- Capter l'attention pour influencer son auditoire.
- Pratiquer l'humour dans ses interventions.
- Capter son public par une capacité à mettre en scène son discours.

# #06 / RENFORCER L'ESTIME ET LA CONFIANCE EN SOI

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✓ 100 % E-LEARNING
- ✓ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS**

**DATES : 29 ET 30 NOVEMBRE**

**TARIF : 410 € HT/JR SOIT 820 € HT**

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

## PUBLIC

Tout public.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Développer la confiance en soi et booster l'estime de soi.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir et pratiquer les mécanismes de l'estime de soi.
- Évaluer l'estime de soi et les conséquences dans son environnement relationnel.
- Établir un plan d'actions pour un changement positif.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

## ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

## INTERVENANTS

Formateurs spécialisés en prise de parole en public, estime de soi et gestion du stress.

## PARCOURS DE FORMATION

### PRÉCISER DES NOTIONS FONDAMENTALES

- Définir l'estime de soi : être fidèle à soi-même en respectant ses besoins, ses émotions et ses limites revient à s'accorder de la valeur en tant que personne.
- Définir la confiance en soi : Identifier ses compétences, permet de faire face à ce qui arrive et s'engager dans l'action malgré les doutes.
- Faire confiance aux autres : c'est penser que l'autre est présent et qu'il est fiable.
- Comment développer un triptyque bon pour soi et les autres grâce au travail personnel sur l'estime, la confiance en soi et en son entourage.
- Être promoteur des 3 P (protection, permission et puissance) pour soi et les autres.

### IDENTIFIER SES FREINS PSYCHOLOGIQUES POUR LES DÉPASSER

- À partir d'un outil d'analyse « les niveaux logiques de Dilts »
- Comprendre ses blocages et ses freins psychologiques.
- Identifier ses croyances « limitantes » et « aidantes » pour booster la confiance en soi et l'estime de soi.
- Réguler ses émotions avant, pendant et après l'action.
- Faire appel à ses ressources et ses talents.
- Capter l'attention et influencer positivement les échanges.
- Comprendre le bénéfice secondaire d'un comportement qui peut être perçu comme pénalisant pour soi et les autres.

### LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Pratiquer une écoute active, bienveillante et orientée solutions, notamment en gestion des tensions et des conflits.
- Formuler des questions orientées solutions qui ouvrent à l'échange.
- Privilégier l'expression de faits et les sentiments plutôt que les jugements.
- Comprendre des angles de vues sans aprioris.
- Capter l'attention et influencer positivement les échanges.

### ET MAINTENANT ... QUEL EST MON PREMIER PAS VERS UN CHANGEMENT POSITIF POUR MOI ET LES AUTRES ?

# #06 / LA GESTION DU STRESS

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✓ 100 % E-LEARNING
- ✓ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 14 HEURES SOIT 2 JOURS**

**DATES :**

**27 ET 28 AVRIL (AVIGNON) OU  
17 ET 18 NOVEMBRE (MARSEILLE)**

**TARIF : 410 € HT/JR SOIT 820 € HT**

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Tout salarié.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Mettre à distance des émotions négatives qui génèrent du stress pour soi et pour son entourage.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir les mécanismes psychologiques et physiologiques du stress.
- Initier un changement grâce à des outils d'aide à la gestion du stress.
- Gérer ses émotions en situation de tension par la prise de recul.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Pédagogie participative et active qui s'appuie sur un diagnostic comportemental. Cette approche personnelle favorise la prise de conscience de soi et permet de trouver les ressources pour répondre positivement aux situations de stress rencontrées. Pour être efficace dans la gestion individuelle du stress, nous articulons des temps collectifs d'échanges avec des ateliers de relaxation. Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Formateurs en gestion du stress.

## PARCOURS DE FORMATION

### COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU STRESS

- Les symptômes, les niveaux, les facteurs.
- Le stress en milieu professionnel/dans la vie courante.

### IDENTIFIER LES SOURCES DE TENSIONS :

- Limiter l'impact physique : la dynamique de l'énergie, les techniques de détente.
- Les tensions physiologiques et psychologiques.
- Reprendre le contrôle : quitter le cercle des préoccupations pour investir sa zone de contrôle et/ou d'influence.

### DÉFINIR ET METTRE EN ŒUVRE DES STRATÉGIES DE PERFORMANCE DURABLE

- Réduire l'impact du stress sur soi, repousser le passage sous pression.
- Construire de nouveaux protocoles de comportements qui anticipent les situations stressantes.
- Favoriser une hygiène de vie réductrice de stress.
- Concevoir sa propre stratégie pour surmonter le stress.
- Mobiliser l'affirmation tranquille de soi.
- Prendre conscience de ses émotions et les accueillir avec bienveillance.

### LES DIFFÉRENTES CLÉS POUR INSTAURER UNE COMMUNICATION SANS TENSION :

- La dynamique de l'énergie, les techniques de détente.
- Investir pleinement sa zone de contrôle et/ou d'influence pour sortir de son cercle de préoccupations.
- Se protéger des intrusions en définissant ses frontières, en posant des limites et en les faisant respecter.
- S'adapter et lâcher prise, exercer son optimisme.

### LA GESTION DES CONFLITS PAR UN OUTIL DE COMMUNICATION : CNV

Les principes de la communication non violente (CNV)

# #06

## #06 / SAVOIR GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✓ 100 % E-LEARNING
- ✓ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

DURÉE : 14 HEURES SOIT 2 JOURS

DATES : 01 ET 02 MARS  
08 ET 09 DÉCEMBRE

TARIF : 410 € HT/JR SOIT 820 € HT

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Toute personne souhaitant apprendre à mieux gérer son temps et ses priorités.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Développer une bonne organisation de travail pour prioriser et planifier ses tâches.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Analyser sa relation à la gestion du temps et des priorités.
- Appliquer les techniques de gestion du temps.
- Employer des outils pour gagner en concentration et en organisation.
- Mettre en œuvre un plan d'actions pour s'organiser en efficacité.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Formateurs en management et gestion du temps.

### PARCOURS DE FORMATION

#### CONNAÎTRE LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION DU TEMPS

- Identifier les causes de perte de temps qui génèrent des temps improductifs.
- Les principales lois et les maladies de la gestion du temps : analyse et utilisation des outils et méthodes.
- Activisme et passivité : 2 symptômes qui pénalisent la bonne organisation du temps et des priorités.

#### METTRE EN ŒUVRE UNE GESTION EFFICACE DES PRIORITÉS

- Identifier ses sources d'appétences pour optimiser sa gestion du temps.
- Savoir formuler et s'engager vis-à-vis de ses objectifs.
- Fixer les priorités : identifier l'important et l'urgent.
- Préparer son organisation du temps selon sa personnalité, son système de valeurs et son environnement professionnel : degré de priorité, temps de préparation, délégation ...
- Éliminer/réduire les « voleurs de temps ».
- Travailler la concentration et mobiliser les principes d'une bonne gestion du temps.

#### LA ZEN ATTITUDE

- Mieux s'organiser : apprendre à classer, apprendre à jeter.
- L'approche 5S pour optimiser son temps.
- Bien communiquer, savoir accuser réception, exprimer ses besoins avec assertivité.

#### ÉLABORER SON PLAN D' ACTIONS PERSONNALISÉ

- Analyse sur les outils à mettre au service de sa gestion du temps.
- Écrire ses objectifs, les suivre régulièrement dans le cadre d'un retour d'expérience.

# #06 / MANAGER EN TRANSVERSAL

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 21 H SOIT 3 JOURS**

**DATES : 28 ET 29 SEPTEMBRE  
ET 20 OCTOBRE**

**TARIF : 410 € HT / JR SOIT 1 230 € HT**

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

## PUBLIC

Responsables, animateurs, coordinateurs, fonctions supports (RH, qualité, contrôle de gestion...) qui travaillent en lien transversal dans l'entreprise. Cette formation s'appuie sur le principe que la capacité à bien travailler ensemble est la clé de voûte de toute organisation performante et agile.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Initier des comportements de coopération et enrichir l'esprit de corps et d'équipe.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Évaluer les résistances au changement pour transformer les risques en opportunité pour un bien vivre ensemble dans l'entreprise.
- Adapter son leadership, ses qualités relationnelles et comportementales pour fédérer les équipiers autour de projets qui valorisent la coopération.
- Mobiliser des outils d'Intelligence collective dans son management transversal.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

## ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

## INTERVENANTS

Formatrice/coach et formatrice en Intelligence Collective.

## PARCOURS DE FORMATION

### LES ATOUTS DE LA COOPÉRATION

- Anticiper et combiner des ressources diversifiées pour booster le travail en équipe et capitaliser un « savoir-agir collectif » efficace.
- Définir des bonnes pratiques, partager l'information, acter des outils communs et faire avancer positivement et les projets et les processus.
- Dépasser les freins, contraintes et résistances au changement.

### DÉVELOPPER SON LEADERSHIP POUR INFLUENCER POSITIVEMENT LE TRAVAIL D'ÉQUIPE

- Enrichir son style d'influence : repérer ses atouts, dépasser ses limites pour booster ses compétences d'animateur.
- S'initier à la posture du facilitateur d'équipe en intelligence collective pour accompagner les équipes projets.
- Développer une écoute active auprès de ses interlocuteurs.
- Formuler des questions orientées solutions qui ouvrent sur l'échange.
- Privilégier l'expression de faits et de sentiments et éviter les jugements et opinions.
- Prendre du recul dans l'analyse des situations complexes et/ou tendues pour les traiter avec efficacité.
- Se mettre au service de l'équipe et faire grandir les pratiques collaboratives.
- Aider à l'avancée des projets (le lobbying de projet) auprès de la hiérarchie, des instances d'arbitrage, des prestataires ...

### MOBILISER DES OUTILS D'INTELLIGENCE COLLECTIVE POUR SUSCITER L'IMPLICATION INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE

- Utiliser le diagnostic partagé pour construire un plan d'actions concerté.
- Les principes de divergence et de convergence dans la processus créatif.
- Le co-développement : un outil pour partager les pratiques et échanger les expériences.
- 4 rôles : un outil systémique pour conduire des réunions efficaces et motivantes.

**"LE DANGER, CE N'EST PAS CE QUE  
L'ON IGNORE, C'EST CE QUE L'ON  
TIENT POUR CERTAIN ET QUI NE  
L'EST PAS"**

**MARK TWAIN**



# #07

## #07 / ACCESSIBILITÉ

### BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

#### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

DURÉE : 7 H SOIT 1 JOUR

DATES : 7 JUIN 2021

TARIF : 410 € HT

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

#### PUBLIC

Tout public.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Acquérir les bons réflexes pour adapter l'accueil en fonction du handicap.

#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Expliquer la réglementation liée à l'accueil des personnes handicapées.
- Appréhender les différentes formes de handicap et leurs particularités.
- Identifier les solutions à mettre en place selon le handicap.
- Établir une communication adaptée à la personne en situation de handicap.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

#### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

#### INTERVENANTS

Consultante en Ressources Humaines

#### PARCOURS DE FORMATION

##### RAPPEL RÉGLEMENTAIRE

- La loi sur l'égalité des chances et des droits (loi du 11 février 2005).
- Quelles sont les obligations selon les catégories d'ERP : formation ou sensibilisation ?
- Le registre public d'accessibilité.

##### ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX

- Comment remplir le registre d'accessibilité ?
- Des exemples de documents (guide illustré accessibilité, un modèle de registre, tutoriel pour remplir la fiche synthèse...).

##### QU'EST CE QUE LE HANDICAP ?

- Les préjugés et les méconnaissances face au handicap.
- Les différentes formes de handicap et leurs particularités.
- Les contraintes des personnes en situation de handicap.

##### L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Établir un diagnostic accessibilité.
- Les différentes formes d'accessibilité : l'aménagement et le matériel à mettre en place.
- Les informations à fournir.
- Les comportements à adopter selon le handicap.
- Adapter sa communication.



# #07 / HACCP

## HYGIÈNE ALIMENTAIRE EN RESTAURATION COMMERCIALE

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- X 100 % E-LEARNING
- X BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- X CLASSE VIRTUELLE

DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS

DATES : 17 ET 18 OCTOBRE 2021

TARIF : 410 € HT /JR SOIT 820 € HT

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

#### PUBLIC

Personnel des établissements de restauration commerciale :

- Restauration traditionnelle,
- Cafétéria,
- Restauration rapide,
- Restauration ambulante,
- Traiteur.

#### PRÉ-REQUIS

Disposer d'une expérience professionnelle d'au moins 6 mois en restauration, quelque soit son poste.

#### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Organiser son activité dans des conditions d'hygiène conformes à la réglementation et satisfaisantes pour la clientèle.

#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Citer les grands principes de la réglementation sur l'hygiène en restauration commerciale.
- Identifier et prévenir les risques liés à une insuffisance d'hygiène.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail. Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

#### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

#### INTERVENANTS

Expert en hygiène et sécurité alimentaire.

**Pour être conforme à la réglementation, tout établissement de restauration commerciale est tenu d'avoir dans son effectif, au moins une personne pouvant justifier d'une formation en hygiène alimentaire (Décret n° 2011-731 du 24 juin 2011). I4 FC est enregistré auprès des DRAAF PACA pour pouvoir réaliser cette formation.**

### PARCOURS DE FORMATION

#### LES RISQUES ALIMENTAIRES

- Les 4 types de dangers associés à la sécurité des aliments : chimiques, physiques, biologiques, allergiques.
- Les facteurs de multiplication et de croissance des micro-organismes : les 5 M.
- Les Toxi-infections alimentaires collectives (TIAC) : causes, symptômes et conséquences.

#### LA RÉGLEMENTATION SUR L'HYGIÈNE EN RESTAURATION

- Synthèse de la réglementation européenne et française.
- Organismes de contrôles et sanctions judiciaires.
- Les bonnes pratiques d'hygiène en restauration : hygiène du personnel, aménagement des locaux, nettoyage et désinfection, maîtrise des températures, durée de vie des produits, transport, traçabilité...

#### APPLICATION DES BONNES PRATIQUES SUR LE TERRAIN

- Organisation dans le temps et dans l'espace.
- Les documents d'autocontrôle à remplir.
- La gestion des non-conformités.



# #07 / PRAP

## PRÉVENIR LES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✗ CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS**

**DATES : 18 ET 19 MAI**

**15 ET 16 JUIN (MARSEILLE)**

**06 ET 07 OCTOBRE**

**28 ET 29 NOVEMBRE (MARSEILLE)**

**TARIF : 260 € HT SOIT 520 € HT**

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Tout public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Analyser son activité physique en situation de travail et mettre en place des actions d'amélioration.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les risques encourus liés à l'activité physique.
- Proposer des pistes d'améliorations de sa situation de travail.
- Maîtriser les risques qui dépendent de soi (manutention...).

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Évaluation des connaissances acquises à l'issue de la formation à l'aide d'une grille d'évaluation en vue de la délivrance du certificat « Acteur de prévention des risques liés à l'activité physique ».

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Spécialistes santé et sécurité au travail. Habilités CARSAT et INRS.

EN 2021

100%

DE RÉUSSITE

## PARCOURS DE FORMATION

### SE SITUER EN TANT QU'ACTEUR DE PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE DANS SON ENTREPRISE

- Comprendre l'intérêt de la prévention.
- Connaître les risques de son métier.

### ÊTRE CAPABLE D'OBSERVER ET D'ANALYSER SA SITUATION DE TRAVAIL EN S'APPUYANT SUR LE FONCTIONNEMENT DU CORPS HUMAIN, AFIN D'IDENTIFIER LES POTENTIELLES ATTEINTES À LA SANTÉ ENCOURUES

- Caractériser les dommages potentiels liés à l'activité physique en utilisant les connaissances relatives au fonctionnement du corps humain.
- Observer son travail pour identifier ce qui peut nuire à la santé.

### PRATIQUE

- Être capable de participer à la maîtrise du risque dans son entreprise.
- Proposer des pistes d'améliorations vis-à-vis d'une situation de travail.
- Faire remonter les informations aux personnes concernées et protéger les autres.
- Se protéger en respectant les principes de sécurité et d'économie d'effort.

### LE PLUS !

Délivrance du certificat « Acteur PRAP ».  
Formation éligible au CPF.



# #07

## #07 / SAUVETEUR, SECOURISTE DU TRAVAIL (SST)

EN 2021

100%  
DE RÉUSSITE

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS

DATES : 21 ET 22 AVRIL  
09 ET 10 JUIN (MARSEILLE)  
19 ET 20 SEPTEMBRE  
02 ET 03 NOVEMBRE (MARSEILLE)

TARIF : 260 € HT SOIT 520 € HT

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

#### PUBLIC

Tout public.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Mettre en application, dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques, ses compétences en matière de prévention, au profit de la santé et sécurité au travail.

#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Intervenir efficacement face à une situation d'accident du travail.
- Appliquer les consignes en matière de prévention et de sécurité au travail.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

#### ÉVALUATION DE LA FORMATION

L'évaluation permet, si elle est favorable, de délivrer un certificat « sauveteur secouriste du travail » par l'Assurance Maladie - Risques Professionnels / INRS valable 24 mois. Ce certificat, pour rester valable, impose de maintenir et actualiser ses compétences.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

#### INTERVENANTS

Formateurs habilités par l'INRS et la CARSAT.

### PARCOURS DE FORMATION

#### LE SAUVETAGE SECOURISME DU TRAVAIL

- Les intérêts de la prévention des risques professionnels.
- Le cadre juridique de l'intervention du SST.
- Les accidents du travail dans la profession.
- Le rôle du secouriste du travail.

#### PROTÉGER

- Reconnaître les risques persistants qui menacent la victime de l'accident et son environnement.
- Supprimer ou isoler le danger, ou soustraire la victime de la zone dangereuse sans s'exposer soi-même.

#### EXAMINER LA OU LES VICTIMES

Effectuer l'action (succession de gestes) appropriée à l'état de la (des) victime(s).

#### ALERTER

- Organisation des secours dans l'entreprise.
- Procédure d'alerte.
- Organisation des secours publics.

#### SECOURIR - CONDUITE À TENIR SI LA VICTIME :

- Saigne abondamment.
- S'étouffe.
- Se plaint de malaises.
- Se plaint de brûlures.
- Se plaint d'une douleur qui empêche certains mouvements.
- Se plaint d'une plaie qui ne saigne pas abondamment.
- Ne répond pas, mais respire.
- Ne répond pas et ne respire pas.

#### RISQUES PARTICULIERS DE L'ENTREPRISE

- Contrôle des connaissances.
- Épreuve pratique et mise en situation dans un cas concret d'accident du travail.

#### LE PLUS !

Délivrance du certificat SST.  
Formation éligible au CPF



# #07 / ÊTRE AUDITEUR INTERNE

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS

DATES : 5 ET 26 AVRIL

TARIF : 410 € HT SOIT 820 € HT

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Toute personne appelée à exercer la fonction d'auditeur interne.

Auditeur interne récent dans la fonction.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Conduire un audit interne.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appliquer la méthode d'audit interne.
- Établir des pistes d'amélioration pour l'entreprise.
- Rédiger la synthèse de l'audit interne.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Experte en management de la qualité.

## PARCOURS DE FORMATION

### COMPRENDRE L'INTÉRÊT ET LES ENJEUX DE L'AUDIT INTERNE

- Intérêt du référentiel.
- Identifier les enjeux pour les auditeurs, les audités et l'entreprise.
- Risques et opportunités.

### 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 UN AUDIT SUR SITE

- Adopter les bonnes pratiques d'audit.
- Être assertif.
- Pratiquer l'écoute active.
- Savoir poser les bonnes questions.
- Garder le cap en reformulant.
- Réguler les comportements non-verbaux.
- Rechercher les preuves d'audit.
- Identifier et notifier les écarts.
- Rédiger l'écart.
- Do's and don'ts.

### RÉALISER LA SYNTHÈSE DE L'AUDIT

- Synthétiser les conclusions d'audit, arbitrer entre risque et performance :
- la feuille de révélation ;
- la feuille d'analyse des problèmes.

### CONCLURE LA MISSION

- Rédiger les différents types de rapports.
- Communiquer les conclusions.
- Le suivi de la mission.

# #07

## #07 / DÉVELOPPER LA QVT AU SEIN DE SON ENTREPRISE POUR PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 14 H SOIT 2 JOURS**

**DATES : 26 ET 27 SEPTEMBRE**

**TARIF : 410 € HT / JR SOIT 820 € HT**

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Dirigeants ou proches collaborateurs, DRH, RRH assistants du service Ressources Humaines, managers.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Accompagner la mise en œuvre d'un plan d'action Qualité de Vie au Travail au sein de l'entreprise.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir la Qualité de Vie au Travail sur les plans réglementaires et opérationnels.
- Identifier les situations de RPS.
- Appliquer la prévention des RPS et la QVT dans les pratiques de management.
- Identifier les enjeux et les leviers d'action en matière de Qualité de Vie au Travail.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Psychologue du travail, ergonome, spécialistes de la QVT.

### PARCOURS DE FORMATION

#### COMPRENDRE CE QUE RECOUVRE LA QVT ET LA NOTION DE RPS

- Le concept QVT (ANI de juin 2013).
- La QVT, une approche systémique en situation professionnelle.
- Les 6 catégories de facteurs de RPS (intensité et temps de travail, exigences émotionnelles, manque d'autonomie, rapports sociaux au travail dégradés, conflits des valeurs, insécurité de la situation de travail).
- Évaluer la QVT et les RPS.

#### DÉTECTER LES SIGNAUX D'ALERTE ET IDENTIFIER LES IRRITANTS

- Indicateurs RH et de productivité : absentéisme, accidents du travail, turnover, maladies professionnelles, inaptitudes déclarées, manquement à la qualité, etc.
- Remontées terrain des services et des managers : enquêtes, causeries, réunions...
- Dialogue social : relations avec les Instances Représentatives du Personnel, respect des accords, etc.

#### ORGANISER LA DÉMARCHE QVT ET COMPRENDRE LA MÉTHODOLOGIE

- Pré-diagnostic et diagnostic.
- Mise en œuvre des actions.
- Intégration dans le système de management.
- Cibler les objectifs et résultats attendus de chaque phase.
- Intégrer l'intérêt d'une évaluation continue.
- Appréhender les conditions de réussite.

#### LA POSTURE DU MANAGER DANS LA PRÉVENTION DES RPS

- Intégrer l'analyse des situations de travail dans son management au quotidien.
- Évaluer la charge de travail des équipes.
- Donner de l'autonomie aux équipes.
- Soutenir les collaborateurs.
- Témoigner de la reconnaissance.
- Donner du sens au travail et porter des valeurs fédératrices.
- Agir face aux agressions externes et internes.
- Communiquer sur les changements.
- Faciliter la conciliation travail et vie privée.

#### PRIVILÉGIER UNE POSTURE MANAGÉRIALE QUI PERMET DE :

- Développer une écoute active, être attentif aux changements de comportements (irritabilité, repli sur soi, agressivité ...).
- Comprendre que chaque collaborateur est différent vis-à-vis d'une situation de travail qui paraît identique.

# #07 / CACES 1, 3 ET 5

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

UNIQUEMENT EN  
INTRA-ENTREPRISE  
04 90 31 51 90

### PUBLIC

Toute personne appelée de par ses activités à conduire, même occasionnellement, un chariot automoteur à conducteur porté (Article R.4323- 54 du Code du Travail).

### PRÉ-REQUIS

Être reconnu apte médicalement, savoir lire et comprendre le français.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Conduire en toute sécurité les chariots élévateurs.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation les participants doivent connaître :

- Les règles de sécurité (personnes, matériel, produits) dans son environnement.
- Les règles d'utilisation, de conduite et de manœuvre des chariots élévateurs.
- Les règles de circulation dans l'établissement.
- Les conditions d'utilisation et d'entretien.
- Les instructions et consignes de circulation en vigueur dans la société.
- Ils seront préparés au passage du test CACES, conformément au décret N° 98.1084 du 02.12.98.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Passation des tests CACES® : théorie et pratique suivant le référentiel de la CNAMTS R.489.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Formateurs spécialistes des formations sécurité. Habilités CARSAT et INRS.

## PARCOURS DE FORMATION

### LA LÉGISLATION ET LA RÉGLEMENTATION

#### CLASSIFICATION ET TECHNOLOGIE

- La classification et symbolisation des chariots.
- Les catégories de chariots et leurs caractéristiques.
- Les équipements adaptables aux chariots.
- Les principaux organes d'un chariot élévateur et les dispositifs de sécurité.
- La chaîne cinématique du chariot.
- Composition et fonctionnement d'un circuit hydraulique.
- Les différents types de palettes et leur utilisation.

#### LA SÉCURITÉ

- Conducteur :
  - # Les notions de danger grave et imminent.
  - # Les interdictions.
  - # Les opérations de prise de poste et de fin de poste.
  - # Les consignes à respecter.
  - # Les EPI indispensables au cariste.
- Chariot, charge transportée :
  - # Les vérifications à effectuer et la maintenance.
  - # Informations fournies.
  - # Les notions d'équilibre, de stabilité du chariot.
  - # La capacité maximale d'utilisation des chariots.
  - # Les cas de renversement.
  - # Les techniques de prise et de dépose de charges.
  - # Les techniques de stockage et de déstockage en palettier.
  - # La distance de freinage.
  - # Fonctionnement et réglage d'un siège à suspension.

#### ENVIRONNEMENT

- Connaissance du plan de circulation et du protocole de sécurité.
- Les consignes de conduite, de circulation et de stationnement dans l'entreprise.
- Les pictogrammes de manutention.
- L'étiquetage des produits dangereux.
- L'importance du carnet de bord et la remontée d'information.
- Les panneaux de circulation.

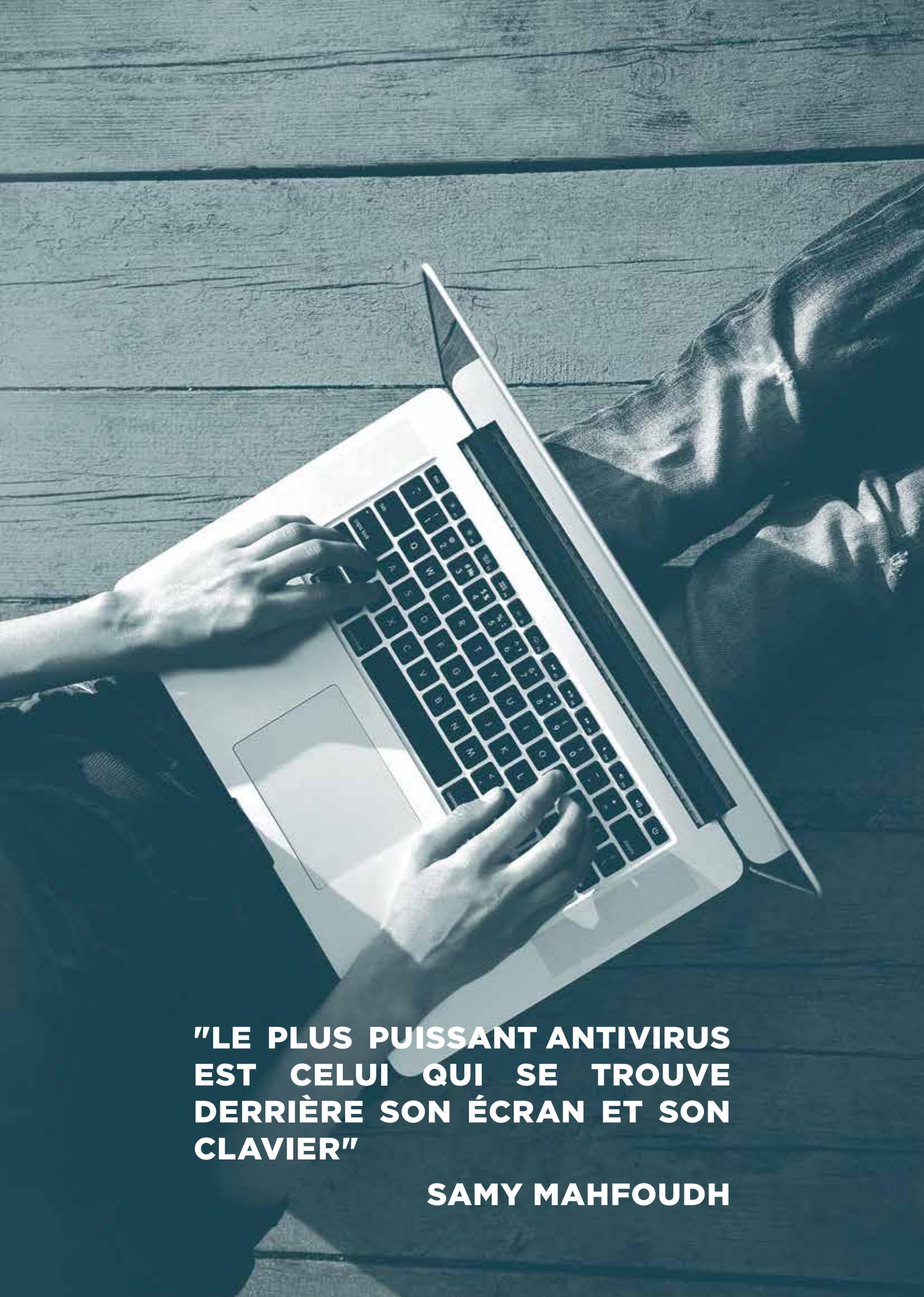
#### MISE EN SITUATION

Circulation en chariots + exercices pratiques.

### LE PLUS !

Délivrance du CACES si réussite au test.  
Formation éligible au CPF.





**"LE PLUS PUISSANT ANTIVIRUS  
EST CELUI QUI SE TROUVE  
DERRIÈRE SON ÉCRAN ET SON  
CLAVIER"**

**SAMY MAHFOUDH**

# #08

## #08 / SE FORMER EN INFORMATIQUE WORD, EXCEL, POWERPOINT

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✗ CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE : 2 JOURS SOIT 14 H**

**DATES : 24 ET 25 MARS  
27 ET 28 OCTOBRE**

**TARIF : 410 € HT /JR SOIT 820 € HT**

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Tout public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Maîtriser les fonctionnalités incontournables de Word, Excel, PowerPoint.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appliquer les concepts de base de l'informatique.
- Être capable de rédiger des documents avec Word.
- Concevoir des présentations avec Powerpoint.
- Maîtriser les fonctions d'Excel.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Evaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Expert en bureautique et Pack office.

### PARCOURS DE FORMATION

#### L'ESSENTIEL DE WORD

Les bases : définitions, démarche de création d'un document.

- Sélection de textes, copier, déplacer un texte.
- Présenter un document : mise en forme de caractères et de paragraphes, alignements, retraits, tabulations...
- Gestion des puces et des numérotations.
- Intégrer des images, des graphiques, des tableaux.
- Les WordArt.

#### L'ESSENTIEL DE POWERPOINT

Les différents types de diaporamas réalisables

- Démarche de conception d'un diaporama.
- Appliquer ou définir une ligne graphique : les masques.
- Insérer des images, des schémas, un tableau ou un graphique Excel.
- Appliquer des effets d'animation pour dynamiser le diaporama.
- Appliquer des transitions.

#### L'ESSENTIEL D'EXCEL

- Principe de l'adressage et des références (absolues, relatives, mixtes).
- Mettre en place des formules de calcul et maîtriser leur recopie.
- Identifier et utiliser les fonctions Excel les plus utiles.
- Lier et consolider des données entre plusieurs feuilles.
- Créer des alertes visuelles grâce à la mise en forme conditionnelle.
- Contrôler la saisie grâce à la validation des données.
- Gestion des données : tris, filtres.
- Illustrer les valeurs avec des graphiques.

#### CE PROGRAMME SERA ADAPTÉ EN FONCTION DES NIVEAUX SUR CHAQUE OUTIL.

3 niveaux proposés en inter et en intra sur demande :

- Faux-débutant
- Intermédiaire
- Confirmé

# #08

## #08 / COMMUNIQUER SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

- ✓ PRÉSENTIEL
- ✗ 100 % E-LEARNING
- ✗ BLENDED-LEARNING (MIXTE)
- ✓ CLASSE VIRTUELLE

DURÉE : 7 H SOIT 1 JOUR

DATES : 09 MARS  
12 OCTOBRE

TARIF : 410 € HT

Formation disponible intra-entreprise  
Renseignements : 04 90 31 51 90

### PUBLIC

Tout public souhaitant réfléchir à une stratégie de communication sur les réseaux sociaux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL

Adopter les bonnes pratiques pour développer une stratégie de communication efficace sur les réseaux sociaux.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Expliquer les notions de digital et de réseaux sociaux.
- Identifier les impacts du digital sur les activités des entreprises.
- Évaluer son usage actuel des outils digitaux.
- Établir un plan d'action pour améliorer sa présence et sa visibilité sur les réseaux sociaux.
- Inscrire un plan de communication en lien avec de nouveaux outils digitaux.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Un positionnement amont et aval sont réalisés. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud et à froid (6 mois après la formation).

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

### INTERVENANT

Experte en Community Management et Sociologie du Web.

### PARCOURS DE FORMATION

#### COMPRENDRE LES RÉSEAUX SOCIAUX POUR ÉTABLIR LA BONNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION

- Comprendre le fonctionnement de l'utilisateur sur les réseaux sociaux.
- Engager l'utilisateur sur les réseaux sociaux.
- Du Web 1.0 au Web collaboratif : l'influence des avis de consommateurs.
- Les impacts de l'e-réputation sur l'image de marque de l'entreprise.
- Réfléchir la ligne éditoriale adaptée pour une communication efficace.

#### LES ATOUTS DES DIFFÉRENTS RÉSEAUX SOCIAUX POUR L'ENTREPRISE

- Choisir le contenu à créer pour engager sa communauté.
- Découvrir l'audience sur les différents réseaux sociaux et ses habitudes.
- Mesurer la performance et la rentabilité de la stratégie
- « web to store ».

#### STRATÉGIE D'INFLUENCE

- Prendre en compte l'évolution de l'expérience client.
- S'engager et répondre au nom de l'entreprise.
- Animer sa communauté.
- Quelle place pour le blog d'entreprise ?
- L'évolution vers des plateformes de contenus.
- Les outils du Community Manager : créer des contenus visuels, améliorer son organisation et sa production.

## FORMATION

Intitulé.....

Date(s).....

## PARTICIPANT

Nom.....

Prénom.....

Fonction occupée.....

## ENTREPRISE

Raison sociale.....

Adresse.....

CP..... Ville.....

Tél..... Fax.....

Mail.....

## MODALITÉ DE RÉGLEMENT

Je soussigné(e).....

Fonction dans l'entreprise.....

- Les frais de formation ne seront pas pris en charge par mon entreprise.  
Je m'engage à régler les frais de formation si la demande de subrogation auprès de l'OPCO n'est pas accordée.

Une demande de prise en charge a été faite, veuillez adresser la facture à

Adresse.....

Nom du responsable signataire.....

## Signature et cachet de l'entreprise

**Merci de nous envoyer le BI :**

**Par mail :** [contact@i4-formation.fr](mailto:contact@i4-formation.fr)

**Par courrier :**

Centre d'affaires les Naiades  
Bât. 2, 10 avenue de la Poulasse  
84000 AVIGNON

*RGPD : i4 formation conseil traite les données recueillies pour répondre à votre demande. Vous ne serez pas inscrit à notre newsletter et nous ne partagerons jamais vos données. Pour en savoir plus, reportez-vous à notre politique de RGPD sur notre site internet.*



# #CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## INSCRIPTIONS

Toute inscription est validée à réception du bulletin d'inscription dûment rempli et signé par le représentant de l'entreprise. À réception du bulletin d'inscription, le cabinet i4 FC fait parvenir à l'entreprise une convocation à remettre au participant ainsi qu'une convention de formation en double exemplaire. Un double de la convention doit nous être retourné, signé et tamponné, pour la bonne gestion du dossier de formation. À défaut du retour de la convention, conformément aux dispositions du Code du Travail, les factures tiennent lieu de convention simplifiée de formation professionnelle.

## TARIFS

Les coûts d'intervention présentés dans notre catalogue de formation interentreprises 2022 sont fermes et définitifs pour l'année 2022. Pour les interventions spécifiques (conseil, VAE, coaching...), le cabinet i4 FC fera parvenir à l'entreprise une proposition chiffrée.

## MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Si le client souhaite que la formation soit directement payée par son OPCO, il adresse une demande de prise en charge à son OPCO et s'assure de la bonne fin de paiement par celui-ci. Il convient que cette information soit portée sur le bulletin d'inscription qui nous est renvoyé dans la rubrique : « Les frais de formation ne seront pas pris en charge par mon entreprise. Une demande de prise en charge a été faite, veuillez adresser la facture à

.....  
Adresse .....

Il est recommandé à l'entreprise d'obtenir un accord préalable de son OPCO, avant de remplir le bulletin d'inscription i4 FC. Dans le cas où l'OPCO ne prend pas directement en charge le règlement de la facture (totalement ou partiellement), i4 FC facturera le montant de la formation directement à l'entreprise.

## RÈGLEMENT

Le montant de la formation doit être réglé au plus tard dans les 30 jours qui suivent la fin de l'action. En cas de retard dans le paiement des échéances fixées, toutes les sommes dues produiront un intérêt égal à 1.5 fois le taux d'intérêt légal par jour de retard.

## ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Toute annulation par le client doit nous parvenir 15 jours ouvrables avant le début de l'action de formation. Pour toute annulation par le client, intervenant dans un délai inférieur à 10 jours ouvrables avant le début de l'action de formation, i4 FC se réserve le droit de facturer 50% du coût du stage pour les frais engagés (convocations, supports, location de matériel...). La facturation est adressée directement à l'entreprise. Le montant facturé devra être réglé au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'établissement de la facture. En cas de retard dans le paiement des échéances fixées, toutes les sommes dues produiront un intérêt égal à 1.5 fois le taux d'intérêt légal par jour de retard.

## ABSENCE TOTALE OU PARTIELLE À LA FORMATION

i4 Formation Conseil engageant la totalité des frais de formation dès le premier jour de l'action, l'absence totale ou partielle du stagiaire, que ce soit de son fait ou de celui de l'entreprise, ne pourra donner lieu à une révision du coût de celle-ci. Celle-ci sera facturée en intégralité. Rappel : cette dépense, du fait de la non participation du stagiaire, n'est pas éligible au titre du budget de la formation professionnelle.

## ANNULATION PAR LE CABINET I4 FC

Le Cabinet i4 FC se réserve le droit d'annuler ou de reporter une action de formation dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour le bon déroulement du stage, dans un délai de 5 jours ouvrables avant le démarrage de la formation.

## DIFFÉRENTS ÉVENTUELS

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, le tribunal de Commerce en Avignon sera seul compétent pour régler le litige.

Centre d'affaires les Naiades - Bât 2 - 10 Avenue de la Poulasse - 84000 AVIGNON - Tel : 04 90 31 51 90  
i4 FC au capital de 100 000 Euros - RCS AVIGNON - SIRET : 42503874200036 - NAF : 7022z - N° TVA Intracommunautaire FR 224 250 387 42  
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 93840215984 auprès du préfet de région PACA. Cet enregistrement ne vaut pas agrément d'état  
RGPD : i4 Formation conseil traite les données recueillies pour répondre à votre demande et/ou vous faire parvenir une proposition commerciale si celle-ci est demandée. Vous ne serez pas inscrit à notre newsletter et nous ne partagerons jamais vos données. Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et pour exercer vos droits, reportez-vous à la Politique de RGPD sur notre site internet [i4-formation.fr](http://i4-formation.fr)

# **4 valeurs**

au service de  
**votre performance**

**Centre d'affaires Les Naïades - Bâtiment 2**  
**10 avenue de la Poulasse**  
**84000 Avignon**  
**Tél. 04 90 31 51 90**

**i4-formation.fr**