



**formation conseil**  
i4-formation.fr



**#idée #impulsion #innovation #implication**



**#2021 #formations #i4 #conseil**



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



## #01

### Présentation

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

## #02

### Formations inter/intra-entreprises Ressources humaines

Les bases de la GPEC.....	15
CPFFP Chargé(e) de mission.....	16
Bien recruter.....	18
CSE.....	19
RGPD.....	20
Prévenir le harcèlement.....	21

## #03

### Formations inter/intra-entreprises Transfert de savoirs

Tuteur.....	23
Formateur interne.....	24
AFEST.....	25

## #04

### Formations inter/intra-entreprises Management

L'entretien professionnel.....	27
CPFFP Responsable d'équipe.....	28
Management niveau I, II et III.....	30, 31, 32
Management transversal.....	33

## #05

### Formations inter/intra-entreprises Business/commerce

Ventes par téléphone.....	35
CPFFP Promoteur des ventes.....	36
La négociation commerciale.....	38
La fidélisation.....	39
La gestions des clients difficiles.....	40
Appel d'offre marchés publics.....	41

## #06

### Formations inter/intra-entreprises Les outils innovants

Être promoteur de sa communication.....	43
La conduite du changement.....	44
La gestion de projet par l'outil Scrum.....	45
La créativité en entreprise.....	46
L'executive profiler.....	47

## #07

### Formations inter/intra-entreprises Prévention, santé et sécurité

Accessibilité.....	49
SST.....	50
PRAP.....	51
Ergonomie.....	52
CACES 1.3.5.....	53
RPS.....	54
QVT.....	55
Le management de la qualité.....	56
HACCP.....	57

## #08

### Formations inter/intra-entreprises Efficacité professionnelle et personnelle

Boostez votre mémoire.....	59
Prendre confiance en soi.....	60
La prise de parole en public.....	61
La gestion du temps et des priorités.....	62
La gestion du stress.....	63

## #09

### Formations inter/intra-entreprises Informatique

Word, Excel, Powerpoint.....	65
Photoshop, Indesign.....	66
Communiquer sur les réseaux sociaux.....	67

## #10

### Formations inter/intra-entreprises Gestion

Contrôle de la gestion.....	69
Les indicateurs de performance financier.....	70

## #11

### Formations inter/intra-entreprises Les langues

Anglais, Allemand.....	72
Langue des signes.....	73

## #12

### Conseil

Conseil en RH.....	75
Conseil, Coaching.....	76

## #13

### Inscription

Bulletin d'inscription.....	77
Conditions générales de vente.....	78

## I4 FORMATION CONSEIL

### 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'action 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 90 %.
- Par des valeurs qui sont, la confiance, le plaisir, la créativité et la simplicité.

### NOUS PARTAGEONS UN CADRE DE RÉFÉRENCE QUI NOUS UNIT.

**Le socle de nos missions s'appuie 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 consuire le changement

### NOTRE ÉQUIPE PERMANENTE



Michelle



Nathalie



Josette



Christine



Laura



Julie



Nos locaux en Avignon,  
Centre d'Affaires  
les Naïades,  
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**



Faire ensemble, voilà ce qui donne sens à notre quotidien, car « **il n'est pas nécessaire d'éteindre la lumière de l'autre pour que la nôtre brille** »

Gandhi





## NOTRE ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

NOTRE ÉQUIPE DE CONSULTANTS ACCOMPAGNE  
VOS DIFFÉRENTS BESOINS !

 Michelle	 Benoit	 Cécile	 Matthieu	 Mélanie	 Laurent	 Nadia
 Arnaud	 Jean-Marie	 Jules	 Marie-Laurence	 Pascal		
 Dominique	 Mélanie	 Karima	 Marie-Laurence	 Pierre		
 Karsten	 Christine	 Eric	 Jean-Pierre	 Pierre		
 Josiane	 Christine	 Nathalie	 Jean-Pierre	 Stéphanie		
 Elodie	 Florence	 Valérie				

Professionnels de la formation, du conseil, du coaching,  
nos intervenants se forment régulièrement pour satisfaire  
au mieux vos attentes.

## NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

- **UNE RÉPONSE SOUS 48 HEURES MAXIMUM**
- **UNE ÉQUIPE ATTENTIVE À VOS BESOINS SPÉCIFIQUES**
- **DES INTERVENANTS PROFESSIONNELS ET EXPÉRIMENTÉS**
- **UNE PROXIMITÉ RELATIONNELLE ET GÉOGRAPHIQUE**
- **UNE APPÉTENCE POUR L'INNOVATION**
- **UNE OFFRE GLOBALE D'INTERVENTION**

### 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



#### **i4 Formation Conseil est certifié ISQ OPQF**

depuis février 2017, pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.isqualification.com](http://www.isqualification.com)



### FORMATIONS HACCP

#### **i4 FC est habilité à dispenser des formations HACCP depuis le 13 décembre 2018**

Formation page 57

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



### NOS LOCAUX

**Notre organisme de formation a la capacité d'accueillir les personnes en situation de handicap.**

Notre référente Handicap : Christine GUIGNES

Contact : [c.guignes@i4-formation.f](mailto:c.guignes@i4-formation.f)



## LES CERTIFICATS PROFESSIONNELS

Salariés, entreprises, OPCO, OF ... nous sommes partie prenante d'un système qui œuvre à la valorisation et à la sécurisation des compétences.

### QU'EST-CE QU'UNE FORMATION CERTIFIANTE ? UNE RECONNAISSANCE NATIONALE !

Elle est reconnue par une branche professionnelle et/ou inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

Nos trois formations certifiantes :

- Responsable d'équipe (p28) éligible au CPF
- Chargé (e) de mission RH (p16)
- Promoteur des ventes (p36)



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

Une formation certifiante, qui aboutit à une certification réussie, atteste le niveau de connaissances attendu vis-à-vis d'un référentiel de compétences.

Cette preuve permet au stagiaire, par les connaissances acquises, de déployer de nouvelles compétences en situation de travail pour atteindre les performances attendues.

### QUELLES SONT LES FINALITÉS D'UNE FORMATION CERTIFIANTE ?

- Donner, au salarié, au demandeur d'emploi, la preuve de ses connaissances/compétences par une reconnaissance sociale et professionnelle.
- Mobiliser de bonnes pratiques RH et managériales au sein des entreprises. En donnant l'accès à une offre certifiante, l'entreprise valorise la reconnaissance sociale et agit positivement sur sa démarche de Qualité de Vie au Travail.
- Valoriser une offre de formation certifiante en Région Paca, permet une offre de proximité qui s'adapte aux attentes de chaque entreprise, salarié, demandeur d'emploi, en lien avec un contenu certifiant.

### LE CP RESPONSABLE D'ÉQUIPE

Le certificat professionnel est une formation qui répond aux attentes d'évolution managériale des entreprises qui croient aux bénéfices d'un management agile !

*« Tout changement est difficile au début, compliqué au milieu et magnifique à la fin chemin »  
Robin Sharma*

## L'EXPÉRIENCE APPRENANT

### Et si nous parlions de l'expérience apprenant ?

Comme l'expérience client, cette approche désigne l'ensemble des émotions ressenties pendant son parcours formatif.

L'expérience apprenant, ce sont des émotions, tant négatives que positives, qui touchent nos 5 sens, et qui se transforment en souvenirs heureux ou malheureux. C'est aussi un avis très individuel que chaque stagiaire va retenir d'une formation.

**Notre ambition ?** Dépasser les attentes de nos apprenants ! Pour cela, nous mobilisons un processus formatif d'excellence, qui vise à susciter un vécu positif pour nos stagiaires.

**Nos 4 valeurs, acronyme de i4 FC : Idée, Innovation, Impulsion et Implication, sont la base de notre philosophie d'accompagnement.**

L'importance, pour nous, est de rendre l'apprenant, acteur principal de ses apprentissages ; pour cela, nous valorisons un environnement de formation, sécurisant, ludique, impliquant ... et nous nous y employons tous les jours.

### Pour une expérience apprenant réussie ?

#### PREMIÈRE ÉTAPE :

bien associer pour bien accompagner !

Nous sommes attentifs à comprendre finement les motivations de la demande car la prise en compte d'une expérience apprenant réussie commence bien avant la formation !

Quand les besoins sont exprimés par un commanditaire (service RH, direction, salarié, demandeur d'emploi ...), il convient de capter l'implicite, les besoins latents, la faisabilité d'un cahier des charges.

Car au-delà d'un CDC, il est nécessaire, que l'ensemble des moyens mis en œuvre soient propices à une formation réussie.

À contrario, imaginons pour une formation en présentiel ... une salle de formation inadaptée, aucune pause organisée, des participants appelés sur leur poste de travail, aucun membre de la direction ou du service RH, présent à la clôture de la formation ... soit un ensemble d'émotions négatives, contraires à une expérience apprenant réussie !

Si la compréhension des besoins est un préalable, naturellement, les attentes vont évoluer pendant le parcours formatif ... et pour coller à l'évolution des attentes, nous échangeons avec le commanditaire, pour optimiser l'expérience apprenant !

#### DEUXIÈME ÉTAPE :

le stagiaire est c'est tout !

Quelque que soit la taille du groupe en formation, le parcours formatif doit être perçu comme une formation individualisée.

Cela est exigeant pour nous, formateurs, car il faut oublier

le magistral ... réinventer un contenu au plus proche des attendus ... soit une capacité de flexibilité, créativité, réflexivité ... que seule une approche agile permet !

Il faut que nous acceptions de nous réinventer, de changer nos perceptions, de tester de nouvelles approches, de réécrire ou/et revisiter nos supports de formation ... mais l'expérience apprenant en vaut le coup !

La parole à nos stagiaires :

*« La formation s'est très bien passée. Nous avons mis en application les conseils de Michelle... nous avons innové et su nous adapter aux différentes situations ! »*

#### TROISIÈME ÉTAPE :

ensemble, c'est tout !

Grâce à des connaissances de plus en plus poussées sur le fonctionnement de notre cerveau, notamment les neurosciences, nous savons que les émotions positives sont essentielles pour l'apprentissage et la mémorisation des connaissances.

Comme les émotions positives se vivent rarement seules, privilégier des situations qui permettent de partager des situations formatives impliquantes et plaisantes, sont la source d'un retour d'expérience réussi.

Chez i4 FC, l'innovation c'est notre deuxième nature ! ... pas de formation sans éclat de rire, car rire est un bon ingrédient pour apprendre. En résumé ... du sérieux en s'amusant !

Les mises en situations, les challenges, les temps réflexifs, les forums, les échanges de pratiques, composent notre caisse à outils.

La parole à nos stagiaires :

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

#### QUATRIÈME ÉTAPE :

conserver notre taux de satisfaction 90 %

« La perfection est pour nous, ce qu'est l'étoile pour le marin, elle ne peut être atteinte mais elle demeure un guide ».

Pour cela, des stagiaires au centre de toutes nos attentions, afin que chaque participant, chaque entreprise, chaque commanditaire, se sentent en alliance avec nous !

Notre engagement : mobiliser les 3 U

- Créer des formations Utiles qui permettent à nos stagiaires de mesurer leurs progrès, leurs apprentissages, leurs réussites !

- Mobiliser l'engagement des participants par des contenus Utilisables en situation de travail !

- Faire en sorte que les stagiaires soient promoteurs de concepts, en les rendant Utilisés dans le monde du travail !

*Michelle Thoulouze,  
formatrice, coach, gérante du cabinet i4 FC*



## LA FOAD ZOOM SUR LA FORMATION OUVERTE À DISTANCE

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

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



#### La formation à distance, what else ?

En ces temps de distanciation physique, notre plate-forme en ligne, vous permet de vous former à distance :

#### CLASSE VIRTUELLE

Zoom, Teams, Google Meet, Skype...

Ces outils vous parlent ?

Ils permettent de se réunir, d'échanger, d'interagir, de partager des documents, d'utiliser des ressources d'apprentissage, le tout à distance.

#### E-LEARNING

Désigne l'ensemble des solutions et moyens qui permettent l'apprentissage à distance et qui offrent la formation à son rythme.

#### BLENDED- LEARNING

C'est la combinaison de la formation en ligne, et de la formation en présentiel. Un bon compromis entre le distanciel et le présentiel.

#### La formation à distance, quels sont les avantages ?

- Suivre les formations dans le confort, l'espace et le temps de son choix !
- Avancer à son rythme !
- Booster les collaborations entre les équipes !
- Innover et motiver les collaborateurs !
- Interagir avec le formateur et les autres participants !
- Un suivi en direct de l'avancée du stagiaire pendant la formation !
- Facile d'accès pour tous !

Retrouvez sur nos programmes de formation  
nos différentes modalités d'intervention

## LES MÉTIERS

### FORMATIONS MÉTIERS SUR MESURE

Témoignage de Christophe, directeur réseau UPF



“ 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 ! ”

**I4FC VOUS ACCOMPAGNE DANS VOS SOUHAITS DE FORMATION.**

**I4FC RÉALISE L'INGÉNIERIE DE FORMATION DONT LA FORMATION À DISTANCE.**

**I4FC S'ADAPTE AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DE CHAQUE SECTEUR D'ACTIVITÉ ET D'ENTREPRISE.**

### EXEMPLES DE FORMATIONS SPÉCIFIQUES

#### Pour les collaborateurs

- Le métier d'hôte(esse) de caisse
- Le métier d'employé(e)commercial
- L'Humain au cœur de la Proximité
- 100 % clients : la fidélisation en magasin
- Mettre en valeur le rayon fruits et légumes
- Être promoteur du rayon vin
- Le Plan de Maîtrise Sanitaire
- Mettre en valeur son rayon boucherie

#### Pour les dirigeants

- Analyser la performance du rayon boucherie
- Maîtriser les obligations du chef d'entreprise
- Être un commerçant autrement
- Bien gérer son point de vente

#### A de nouveaux besoins ... de nouvelles formations

- Promouvoir le rayon bière
- La démarque
- Valoriser la BVP
- Les techniques de vente
- Les techniques d'implantation
- Plan d'évacuation et risque d'incendie
- Attirer et fidéliser les talents pour une marque employeur distinctive
- Le DUERP
- S'initier et /ou se perfectionner à la paie
- ...

## LES RÉFÉRENCES

### AGRO

#### ALIMENTAIRE

Bigard  
Bimbo Bakeries  
Gyma  
Reveny  
La compagnie des pâtisseries  
Tossolia  
Color  
AZ méditerranée  
Friesland Food  
Koppert  
Pronatura  
Rijk Zwaan  
Riva  
Rouby  
JPL Provence  
Ravoire et fils  
Domaine Pégau  
Les Agnels  
Idyl  
Star fruits  
Pink Lady  
Rijk Zwaan  
Pronatura  
Bati Orient  
Un air d'ici  
Vitacroc

### BTP / MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION TRANSPORT / LOGISTIQUE

EPF Paca  
Keyor Batimetal  
Siniat (Etex group)  
Froidcombi  
Jérôme Transport  
Zim France

### COMMERCE / NÉGOCE / DISTRIBUTION

Aldi  
Bleu Vert  
Cap Sud  
CD SUD Climatisation  
Chaussende  
Conil Gedimat  
Le Sarment  
Promisal  
Prorep  
Protecta  
Quincaillerie Aixoise  
Tosolini  
U Proximité France (coopérative nationale, magasins U Express, magasins Utile)  
Domaine de la Mordorée  
Nakre  
Groupe Piro (Restaurant l'Escale)  
Shark  
Smına

### INDUSTRIE

Actémium  
Eurosilicone  
Eurenco,  
Haliodyx  
Pellenc  
Pera Pellenc  
Progress  
Sanofi Aventis  
Secmmi  
SEPR Saint-Gobain  
D3E  
Maurin  
ODE  
Syntéa  
Valoref Saint gobain  
Polyeth Azur

### ENSEIGNEMENT RECHERCHE ET PARTENARIATS

Forme Et santé  
Protis Valor,  
UP Formations  
OPCO (s)  
Pôle emploi  
Direccte  
ARACT  
CARIF

### PRESTATIONS

HMP  
Aist 84  
Axys  
Pourtier expert-comptable  
Avicompta  
Guénifey  
Compta SAS  
DIF assurances  
Digitech  
Grand Delta Habitat  
Imagine 84  
Mars Marketing  
Mistral Habitat  
Parc Spirou

**ET MERCI AUSSI À CEUX AVEC QUI NOUS AVONS  
COLLABORÉS DANS LE PASSÉ ... 2021 SERA  
L'OCCASION DE NOUS RETROUVER...**

## FOCUS SUR LES OUTILS DU 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 innovant. L'innovation managériale est au service d'une performance globale.

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

#### 14 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 la qualité des liens entre les individus permet une bonne organisation
3. Déléguer le pouvoir à ceux qui savent faire
4. Confier les solutions aux équipes capables de traiter les problèmes rencontrés
5. Mettre en place des dispositifs de régulation tout en rendant autonomes et responsables les collaborateurs
6. Utiliser le REX (retour d'expérience) qui permet d'apprendre de l'expérience





# #01

## LES BRUNCHYS 2021

### MARDI OU JEUDI ? C'EST BRUNCHY ET C'EST GRATUIT !

En ces temps difficiles, rien de mieux que de se détendre lors de nos fameux brunchs ! Chaque année, vous êtes nombreux à y participer et nous vous en remercions !

2021 sera une année spéciale ... mais malgré tout, restons dynamiques ! Qu'ils soient en présentiel ou à distance, nos brunchys sont maintenus !

**Et, si les mesures sanitaires l'imposent, nous conserverons le principe des brunchys mais à distance.**

**Une façon originale de partager de nouvelles connaissances sans se perdre de vue.**

### PRÉSENTATION

**Nous vous invitons de 9h à 12h30** pour découvrir de façon ludique un contenu, car rien de mieux que tester pour apprendre.

**Un brunch de 12h30 à 13h45** permet de poursuivre en toute convivialité les temps d'échanges.

**Lieu : Avignon ou Marseille**

### POUR VOUS INSCRIRE, RIEN DE PLUS SIMPLE :

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

### LES THÈMES DE NOS BRUNCHYS 2021 :

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

**Jeudi 11 mars**

- L'AFEST (Action de Formation en Situation de Travail), quels bénéfices pour l'entreprise ?

**Mardi 29 Juin**

- L'Intelligence Collective, au-delà d'une belle idée, un vrai concentré de performances ?

**Mardi 28 septembre**



**"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**



## 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

### PUBLIC

Service RH, manager.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Acquérir les outils de base de la GPEC
- Identifier les compétences clés (à conserver, à développer, à acquérir) pour rester agile sur son marché
- Identifier les processus RH en lien avec la GPEC (plan de développement des compétences, évaluation, rémunération, gestion des carrières, dont mobilité à l'international, recrutement, marque employeur, conditions de travail ...)
- Construire le plan d'action GPEC

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Une approche participative qui permet, par les échanges entre les participants et l'intervenant, la mise en place d'outils GPEC immédiatement mobilisables dans l'entreprise.

Un outil d'évaluation des processus RH est envoyé préalablement à l'intervention pour caler au mieux aux attendus.

### 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

Expert(e) en gestion des carrières.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

#### Dates :

04 et 05 mai 2021 (Avignon)  
07 et 08 oct 2021 (Marseille)

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

## 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

Etat des lieux, projection des emplois et des compétences, mise en place des outils de GRH pour réduire les 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 d'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 compétence 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.

### BONUS :

Remise d'une boîte à outils réutilisable dans l'entreprise.

## CPFFP - CHARGÉ(E) DE MISSION RH CERTIFICAT PROFESSIONNEL

### 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.

### PASSERELLE ET EQUIVALENCE.

Pas de passerelle et équivalence.

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

**Durée : 84 h soit 12 jrs**

#### Tarif et dates :

Démarrage de la formation le  
06/04/2021 et fin le 30/11/2021  
(planning détaillé sur demande)

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



## 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.
- Connaître et comprendre 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



## BIEN RECRUTER SES TALENTS

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Identifier les besoins et rédiger un profil de poste
- Utiliser des réseaux de mise en contact
- 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

Méthodes essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques professionnelles

Les outils proposés lors de la formation sont immédiatement applicables au sein de l'entreprise.

### 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

Consultants et Formateurs spécialisés en RH.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

#### Dates :

15 et 16 juin 2021 (Avignon)

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

### PARCOURS DE FORMATION

#### LES ENJEUX D'UN RECRUTEMENT

- Un investissement important.
- Rapidité, efficacité, rentabilité.
- Un outil du marketing RH, la marque employeur.

#### 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.
- Bien communiquer sur les valeurs et le cadre de référence de l'entreprise.
- 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 ...).
- Eviter 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.

## LE CSE POUR LES DÉBUTANTS !

### PUBLIC

Dirigeants salariés, RRH, manager de proximité, ou toute personne amenée à mettre en place ou à collaborer avec le Comité Social et Économique.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Mettre en place le CSE dans le respect de la réglementation.
- Négocier avec les membres du CSE
- Identifier les attributions du CSE.
- Informer et consulter le CSE.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes essentiellement participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges entre des participants ayant des profils professionnels similaires. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant.

### 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

Juriste en droit social.

### PARCOURS DE FORMATION

#### LA MISE EN PLACE DU CSE

- Les obligations du chef d'entreprise
- Les procédures d'élection des membres du CSE
- Le règlement intérieur du CSE

#### LES ATTRIBUTIONS ET POUVOIRS DU CSE

- La composition du CSE
- Le fonctionnement du CSE
- Les missions du CSE
- Le délit d'entrave et les obligations des managers en tant que relais d'information
- Les réunions du CSE
- Les conditions de désignation des délégués syndicaux
- Les missions et droits des délégués syndicaux
- Les moyens des délégués syndicaux
- La commission santé, sécurité et conditions de travail
- Les commissions spécifiques (commission formation)

#### INFORMATIONS ET CONSULTATION DU CSE

- Les 3 consultations annuelles.
- Les informations et consultations récurrentes.
- Les informations et consultations ponctuelles.

#### QUESTIONS/RÉPONSES

Échanges au plus près des besoins des participants

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 7 h soit 1 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr

**Dates :**

18 juin 2021 (Avignon)

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

Prévue par les ordonnances Macron du 22 septembre 2017 (ordonnance 1386) dans le cadre de la réforme du Code du travail, la mise en place du CSE est obligatoire pour toutes les entreprises d'au moins 11 salariés depuis le 1er janvier 2020.

## METTRE EN PLACE LE RGPD

### RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

#### PUBLIC

Toute personne impliquée dans le traitement des données personnelles ou ayant accès à ces données.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Connaître les obligations réglementaires en matière de protection des données personnelles, ainsi qu'en comprendre les enjeux.
- Maîtriser les éléments clés d'une mise en conformité adaptée aux nouvelles obligations en vue de les intégrer dans sa politique de gestion des données à caractère personnel.
- Savoir préparer le plan d'action de mise en conformité.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

#### 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

Juriste en droit social.

#### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

#### Dates :

15 et 16 avril 2021

(Entraigues-sur-la-sorgue)

16 et 17 septembre 2021

(Entraigues sur la sorgues)

+ suivi téléphonique

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

#### PARCOURS DE FORMATION

##### CADRE JURIDIQUE

- Enjeux et impacts de la nouvelle réglementation.
- Périmètre juridique du RGPD.
- Sanctions financières et administratives en cas de non respect du RGPD.
- Rôles et pouvoirs de la CNIL.

##### LE RGPD

- Pourquoi ce règlement ? Son utilité ? Ses principes ?
- Qui est concerné ?
- Le renforcement du droit des personnes ?
- Le droit à l'oubli numérique.
- Le droit à la portabilité des données.

##### LES DONNÉES À PROTÉGER

- Définition des principes : données personnelles, traitement, pseudonymisation, fichier, ...
- Les différents types de données concernés.
- Le traitement des données.
- Mise en place du RGPD.
- Les acteurs de l'entreprise : rôles et responsabilités :
  - Direction métiers.
  - Délégué à la Protection des Données (DPO) : rôle, fonction, responsabilité.
  - Distinction entre DPO et CIL (Correspondant Informatique et Libertés).

##### LES ÉTAPES

- Répertorier les traitements impliquant des données à caractère personnel.
- Organiser le respect des droits des personnes : les actions à prévoir pour se mettre en conformité, pour établir le contrat de confiance.
- Formaliser le dossier de conformité.

##### LES SOUS-TRAITANTS

Les obligations

##### LE BONUS DE CETTE FORMATION :

élaborer son propre plan d'action RGPD



## PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT SEXUEL ET LES AGISSEMENTS SEXISTES

### PUBLIC

Référents harcèlement sexuel, Dirigeants ou proches collaborateurs, DRH, RRH et assistants du service ressources humaines.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Caractériser juridiquement les notions de harcèlement sexuel et agissements sexistes .
- Définir au sein de l'entreprise les actions à mener en terme de prévention de risque.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges entre des participants ayant des profils professionnels similaires.

### 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

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 règlementaires : 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

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée** : 7 h soit 1 jrs  
**Tarif\*** : 390 € HT / jr

**Dates** : nous contacter  
**04 90 31 51 90**

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

### BON À SAVOIR !

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



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

**— NELSON MANDELA**

## EXERCER LE RÔLE DE TUTEUR

**BON À SAVOIR !** Formation indispensable pour les tuteurs en charge de l'accompagnement de salariés en contrat de professionnalisation et/ou d'apprentissage.

### 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.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Maîtriser 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 tuteur.
- Optimiser les supports de formation (lexique, guide de bonnes pratiques...) et d'intégration (livret d'accueil).
- Évaluer les résultats du tutorat.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant.

### 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

Formateur(s) spécialisé(s) 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.

### ACCUEILLIR LES 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...).

### MONTRER 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

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 380 € HT / jr  
soit 760 € HT

**Dates :**

22 et 23 avril 2021 (Avignon)  
28 et 29 octobre (Marseille)

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

## FORMATEUR INTERNE

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Maîtriser les règles de base de la communication et de la pédagogie.
- Animer une séance de formation dans le respect du rythme d'apprentissage du stagiaire.
- 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

Essentiellement participatives, elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques qui permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant.

### 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

Formatrice spécialisée en pédagogie.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

**Dates :**

10 et 11 juin 2021 (Avignon)

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

### PARCOURS DE FORMATION

#### LA POSTURE DU FORMATEUR INTERNE

- Comprendre le rôle, la fonction et les responsabilités confiées.
- S'approprier le référentiel de compétences du formateur interne afin de s'auto-évaluer et d'agir sur son niveau de compétences.
- Repérer les principes d'un accompagnement efficace.

#### EXERCER SON RÔLE DE FORMATEUR INTERNE

- Identifier les champs d'intervention.
- Analyser les situations de travail.
- Élaborer et/ou utiliser les outils d'accompagnement.

#### ACCOMPAGNER ET FORMER

- Prendre du recul pour formaliser ses propres savoir-faire.
- Identifier les différentes façons d'apprendre.

#### BIEN COMMUNIQUER POUR BIEN FORMER

- Savoir établir une relation efficace.
- Adopter la bonne posture vis-à-vis des personnes à former.

#### IDENTIFIER LES PRINCIPALES POSTURES DANS L'ACCOMPAGNEMENT : COACH, FORMATEUR, TUTEUR

- Questionner et formuler les bonnes questions pour comprendre.
- Reformuler pour clarifier l'échange, s'assurer d'être compris.
- Savoir trouver les mots justes.

#### ANIMER UNE SESSION DE FORMATION

- Réussir une séance de formation : le fond et la forme, individuelle ou collective.
- Définir un objectif pédagogique.
- Savoir choisir les contenus à diffuser.
- Apprendre à préparer les documents de séance et les structurer.
- Préparer le lieu de la formation (salle) et les outils (vidéoprojecteur, paperboard...).
- Animer une séance de formation et choisir la méthode pédagogique adaptée à la situation.

#### ÉVALUER LES ACQUIS DE LA FORMATION

- Connaître et utiliser les différentes formes d'évaluation.



## DEVENIR ACCOMPAGNATEUR AFEST

ACTION DE FORMATION EN SITUATION DE TRAVAIL

### 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.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Maîtriser la démarche AFEST
- Identifier la posture de chaque protagoniste (formateur/manager/apprenant)
- Optimiser les supports internes (référentiels de compétences) et d'intégration (parcours d'intégration) en lien avec la démarche AFEST
- Valoriser les moments réflexifs
- Utiliser les situations de travail
- Evaluer les acquis, faire des feedbacks positifs

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant.

### 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 pédagogie.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

**Dates :**

22 et 23 avril 2021 (Avignon)  
28 et 29 octobre 2021 (Marseille)

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

### 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 accompagnateur AFEST pouvant exercer une fonction tutorale (qui n'est pas le manager)
- Planifier des phases réflexives distinctes des mises en situation de travail
- Evaluer 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 QU'ACCOMPAGNATEUR 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)

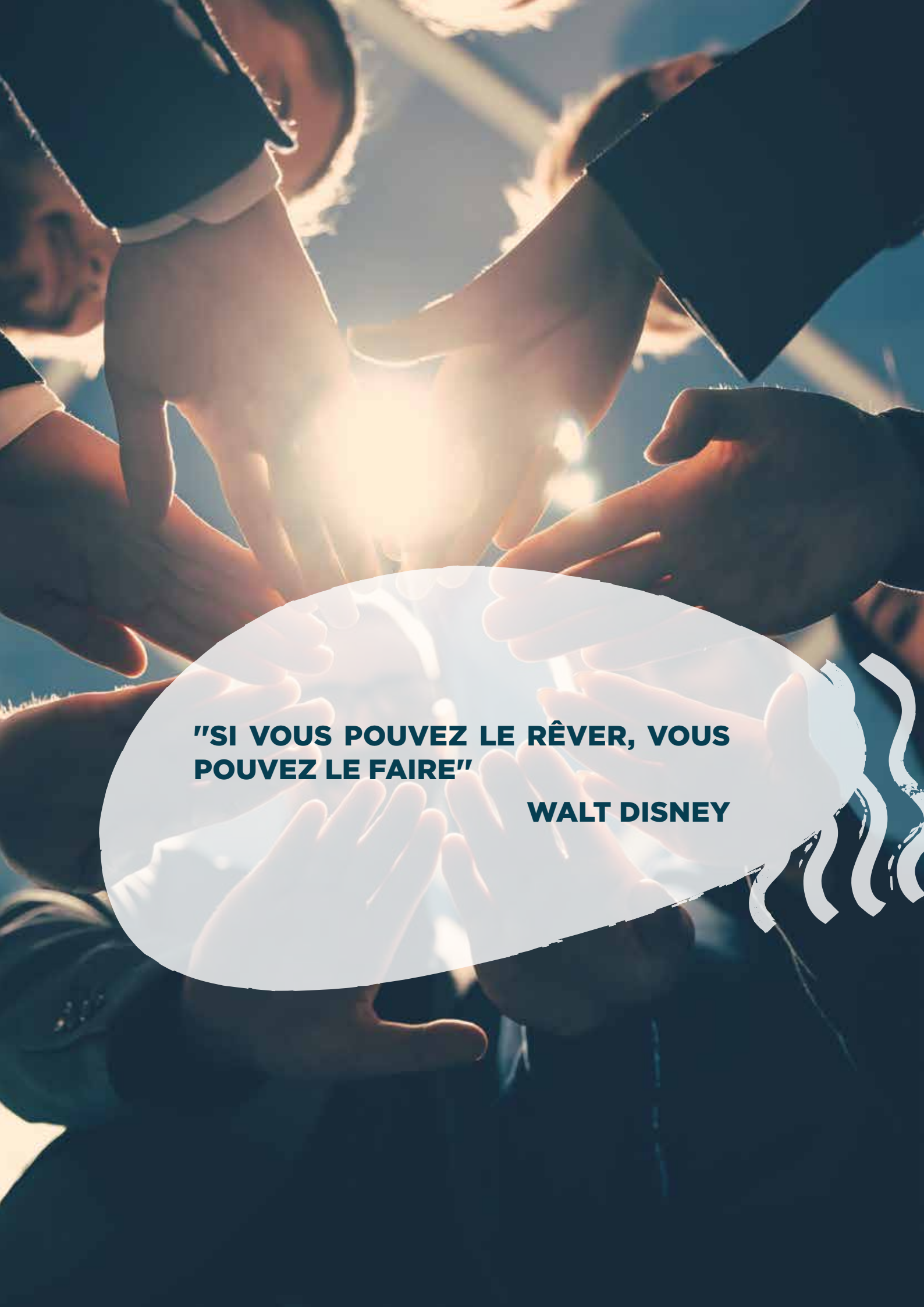
#### A noter !

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 ).



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

**WALT DISNEY**

## L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

AU DELÀ D'UNE OBLIGATION, UN OUTIL DE MANAGEMENT !

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Répondre à vos obligations sociales.
- Maîtriser les outils pour conduire les entretiens professionnels.
- Assurer le suivi et l'état des lieux récapitulatif des 6 ans.
- Maîtriser la conduite de l'EP.
- Mobiliser une bonne pratique RH au service de la motivation.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, auto diagnostic, jeux de rôles et mises en situation. Méthodes essentiellement participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges entre des participants ayant des profils professionnels similaires. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant.

### 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 de connaissances à l'issue de la formation. Délivrance d'une attestation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Formateurs spécialisés en Management et RH

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 7 h soit 1 jr

**Tarif :** 390 € HT / jr

#### Dates :

26 mars 2021 (Avignon)

03 juin 2021 (Marseille)

27 septembre (Avignon)

Formation disponible intra-entreprise

Renseignements : 04 90 31 51 90

### PARCOURS DE FORMATION

#### PRINCIPES ET RAPPELS :

- La loi du 5 mars 2014, instaure l'obligation d'un entretien professionnel, tous les 2 ans, pour les salariés qui ont 2 ans d'ancienneté.
- Cet entretien, 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

- Privilégier un rapport gagnant / gagnant : 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.

#### BON A SAVOIR

« Sous réserve de l'appréciation des juges, l'absence d'entretien professionnel pourrait être constitutive d'une faute pour l'employeur dans le cadre de l'exécution d'un contrat de travail ».

Par ailleurs, lorsqu'au cours des six dernières années le salarié n'a pas bénéficié des entretiens prévus et d'au moins une action de formation non obligatoire, les entreprises qui ont un effectif de  $\geq 50$  doivent abonder le compte personnel de formation d'un montant de 3 000€ pour un salarié à temps complet.

## CPFFP - RESPONSABLE D'ÉQUIPE

### CERTIFICAT PROFESSIONNEL

#### PUBLIC

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

#### PRÉ-REQUIS

Être dans une fonction managériale.

#### OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION

Développer ses compétences relationnelles et managériales afin de répondre aux besoins d'une direction, des collaborateurs, 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 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. 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 un processus de management (par exemple : l'intégration des nouvelles recrues, la supervision technique...).
- Il n'y a pas la possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences.

#### PASSERELLE ET EQUIVALENCE.

Pas de passerelle et équivalence.

#### SUITE DE PARCOURS ET DÉBOUCHÉS

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

#### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée : 87 h soit 12,5 jrs**

#### Tarif et dates :

Démarrage de la formation le 06/04/2021 et fin le 30/11/2021 (planning détaillé sur demande)

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



# #04

## PARCOURS DE FORMATION

### MODULE 1 : CONNAISSANCE DE SOI

#### OBJECTIFS

A partir d'un questionnaire de connaissance de soi :

- Prendre conscience de ses modes de fonctionnement et de leurs impacts sur les collaborateurs.
- Développer sa performance individuelle.
- Identifier les sources de conflit.
- Établir un 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.
- Entretien 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 PÉDAGOGIQUE

- 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.
- Le management inter-générationnel.

### 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 bon esprit au sein de l'équipe, favoriser la cohésion d'une équipe.
- Conduire des démarches d'amélioration continue au sein de son équipe.
- Être dans une posture de coach.
- 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 FINANCIERS (NIVEAU INITIATION)

#### OBJECTIFS

- À partir des informations de l'entreprise ou d'un exemple :
- Comprendre les informations issues du bilan, du compte de résultat et les SIG.
  - Se sentir plus à l'aise vis-à-vis des ratios de gestion.
  - Faire des calculs simples ( coefficient multiplicateur, taux de marge, marque...).
  - Appuyer son management sur les ratios de performance.

#### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- La gestion financière de l'exploitation.
- Les indicateurs de performance et de pilotage.
- 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 (NIVEAU INITIATION)

#### OBJECTIFS

- Connaître les bases du droit social.
- Avoir un bon niveau d'informations et de connaissances sur le droit du travail.
- Maîtriser les attributions et les règles de fonctionnement du CSE.
- Recruter en respectant la loi.

#### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- La relation individuelle de travail et durée légale.
- La santé et la sécurité des personnes.
- Le Comité social et économique.
- Le dialogue social et les outils de dialogue social.
- Le recrutement.

### MODULE 6 : ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI (COACHING)

#### OBJECTIFS

Lors des échanges avec le participant, il sera défini les principes, outils et concepts que le stagiaire souhaite revisiter afin d'affiner sa pratique professionnelle.

#### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Accompagner le responsable dans sa mission.
- Superviser les projets.

## SOUTENANCE DEVANT LE JURY



## MANAGEMENT NIVEAU I

LES OUTILS DE LA COMMUNICATION, VECTEUR DE PERFORMANCE MANAGÉRIALE

### 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.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Optimiser sa posture de manager (hiérarchique ou transverse) pour gagner en légitimité professionnelle.
- Savoir écouter et prendre du recul dans la pratique professionnelle.
- Identifier son style de management et de personnalité pour s'adapter à son équipe (hiérarchique ou transverse) .

### 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 des acquis de formation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Formateurs spécialistes du management (hiérarchique ou transverse)

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT déjeuner compris

#### Dates :

25 et 26 février 2021 (Avignon)  
08 et 09 avril 2021 (Avignon)  
17 et 18 juin 2021 (Marseille)  
06 et 07 sept 2021 (Avignon)  
08 et 09 nov 2021 (Marseille)

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

### PARCOURS DE FORMATION

#### LA POSTURE DU MANAGER

- 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 alterner 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.
- En résumé, être un bon manager / leader, c'est agir comment ?

Le management situationnel (modèle de P.Hersey et K.Blanchard)

- Comprendre son style de management (production et/ou relation) et l'adapter au degré de compétences de ses équipiers.

#### LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE ET DE GROUPE

- Analyser sa capacité à bien communiquer vis-à-vis de son équipe, de la hiérarchie, des fournisseurs, 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 à l'échange.
- Privilégier l'expression de faits et les sentiments plutôt que les jugements.
- Comprendre des angles de vues différents et les accepter sans les juger négativement.
- Passer du principe « donner des ordres » à la logique « donner du sens et de la cohérence ».
- Présenter des objectifs à ses équipiers et appréhender le niveau d'implication vis-à-vis ceux-ci.
- Le renforcement positif : l'effet pygmalion ! Je deviens ce que tu crois que je suis !

La passation de consignes

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

L'évolution du management depuis le début du siècle

- Pourquoi être dans un management qui privilégie la posture de facilitateur d'équipe ?

Le management inter générationnel

- Comprendre les besoins des 3 ou 4 générations actuellement au travail et les aider à bien collaborer.
- Créer des ponts entre les générations pour optimiser le travail en équipe (management intergénérationnel).

## MANAGEMENT NIVEAU II

SE METTRE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE D'UNE ÉQUIPE

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « Management niveau I ».

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Gérer les situations tendues ou conflictuelles avec tact et professionnalisme.
- Utiliser les outils du management pour créer des motifs d'engagement et de satisfaction au sein de son équipe.
- Conduire des entretiens individuels (cadrage, motivation...).
- Optimiser le travail d'équipe, le faire ensemble pour éviter les compétences critiques, valoriser la polyvalence

### 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 des acquis de formation 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

- Comment créer au sein de son équipe des motifs d'engagement, de satisfaction et développer des facteurs de motivation au travail ?
- La bonne posture pour conduire un entretien en face-à-face (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 pour autant juger la personne qui en est à l'origine.
- Permettre une issue positive par une communication assertive, qui éloigne les comportements négatifs.
- Gérer les personnalités difficiles avec tact.

#### DÉVELOPPER SA LÉGITIMITÉ AU SEIN DE L'ÉQUIPE PAR LE MANAGEMENT PARTICIPATIF

- Mettre en place la méthode VARIF pour fédérer les équipiers.
- Privilégier l'alliance pour construire un bon niveau de relations au sein de l'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.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée** : 14 h soit 2 jrs

**Tarif** : 390 € HT / jr  
soit 780 € HT déjeuner compris

#### Dates :

24 et 25 mars 2021 (Avignon)  
20 et 21 mai 2021 (Avignon)  
21 et 22 juin 2021 (Marseille)  
02 et 03 nov 2021 (Avignon)  
13 et 14 déc 2021 (Marseille)

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

## MANAGEMENT NIVEAU III

### PERFECTIONNER SON MANAGEMENT

#### PUBLIC

Une personne qui souhaite dynamiser et motiver son équipe par un management collaboratif/ coopératif.

#### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi les formations « Management niveaux 1 et 2 » ou avoir un niveau équivalent attesté.

#### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Optimiser l'image de soi (leadership, confiance en soi, estime de soi).
- Se positionner en tant que tuteur pour faire grandir les compétences de ses équipiers.
- Valoriser la cohésion d'équipe et développer le travail en mode projet.
- Conduire des réunions efficaces.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant.

#### 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 des acquis de formation à l'issue de la formation.

#### INTERVENANTS

Formateurs spécialisés en management et coaching individuel et d'équipe.

#### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT déjeuner compris

#### Dates :

20 et 21 avril 2021 (Avignon)  
25 et 26 nov 2021 (Avignon)

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

#### 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.
- Faire 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 accompagne l'autonomie.
- Faire grandir les compétences pour booster les potentialités.
- 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 savoir-être au sein d'une équipe.
- Répondre positivement et professionnellement 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 du réunion.
  - comment préparer et animer une réunion ?
  - quels sont les objectifs d'une réunion ?
  - analyser le processus de conduite de réunion.
- Une réunion à valoriser : la réunion Flash, Srum meeting, les 10mn du matin ...



## MANAGER EN TRANSVERSAL

### 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.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Favoriser des comportements de coopération et enrichir l'esprit de corps et d'équipe.
- Anticiper les résistances au changement et transformer les risques en opportunité pour un mieux vivre ensemble dans l'entreprise.
- Développer son leadership, ses qualités relationnelles et comportementales pour fédérer les équipiers autour de projets qui valorisent la coopération.
- Mettre en œuvre les outils d'intelligence collective pour développer la coopération.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, modèles et échanges de pratiques qui permettent une acquisition d'outils immédiatement applicables dans l'entreprise

### 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

Formateur(rice) spécialisé(e) en management.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 21 h soit 3 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 1 170 € HT déjeuner compris

**Dates :**

15,16,17 février 2021 (Avignon)  
28,29,30 sept 2021 (Marseille)

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

### PARCOURS DE FORMATION

#### LES ENJEUX DE LA COOPÉRATION


- Anticiper et combiner des ressources diversifiées pour booster le travail en équipe et capitaliser un « savoir- agir collectif » efficace.
- Sensibiliser aux conditions favorables pour la mise en place durable du travail d'équipe, définir des pratiques, partager l'information, acter des outils communs et faire avancer positivement et efficacement les projets de coopération au sein de l'équipe.
- Dépasser les freins, contraintes et résistances au changement.

#### DÉVELOPPER SON LEADERSHIP POUR INFLUENCER POSITIVEMENT LE TRAVAIL EN COOPÉRATION

- Enrichir son style d'influence : repérer ses propres atouts, dépasser ses limites.
- S'initier à la posture du facilitateur pour accompagner les équipes projets.
- Développer des relations positives et constructives.
- Prendre du recul dans l'analyse des situations et les traiter avec objectivité.
- 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 extérieurs, des autres équipes.

#### MOBILISER DES OUTILS POUR SUSCITER LA MOTIVATION

- Utiliser le diagnostic partagé pour construire un plan d'actions concerté.
- Maîtriser les méthodes d'animation de groupe.
- 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.



**"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**

\* RETURN ON INVESTMENT - RETOUR SUR INVESTISSEMENT

## LA VENTE PAR TÉLÉPHONE

### PUBLIC

vendeurs sédentaires, assistants d'un service commercial, commerciaux itinérants

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Promouvoir une offre globale.
- Réussir les négociations commerciales pour une expérience client positive qui engage la fidélité.
- Travailler la création de valeur commerciale.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre jeux de rôles éventuellement enregistrés et filmés pour analyse, études de cas concrets et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

### 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 négociation commerciale.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

**Dates :**

01 et 02 juin 2021 (Avignon)

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

### PARCOURS DE FORMATION

#### LES PRÉ-REQUIS D'UNE BONNE NÉGOCIATION

- Connaître ses cibles.
- Définir son espace de négociation et les marges de manœuvre commerciale.
- Préparer son argumentaire.
- Réfléchir les objections et proposer des offres alternatives.
- Les 4 styles de négociation (désaccord, concession, compromis, consensus).

#### PRÉPARER LES ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES

- Connaître les cibles clients et leurs attentes.
- Définir les arguments commerciaux en lien avec le Mix Marketing (produit, prix, place, promotion, people).
- Valoriser une offre globale.
- Etablir un climat de confiance pour une expérience client réussie qui engage la fidélité.

#### LES ÉTAPES DE LA NÉGOCIATION

- Rechercher les besoins et motivations du client (SONCAS).
- Utiliser l'argumentaire AIDA.
- Désamorcer les objections, les utiliser pour rassurer et argumenter.
- Isoler les points de tension et rechercher ensemble un accord profitable pour l'entreprise et le Client.
- Finaliser l'acte de vente : savoir conclure (un pont vers le futur).

#### LES OUTILS DE LA NÉGOCIATION TÉLÉPHONIQUE

- Utiliser le bon ton, le bon rythme, maîtriser la voix, le bon débit de parole, en fonction de l'intention (questionner, valoriser, impliquer, convaincre...).
- Créer un bon niveau d'alliance dans la relation commerciale (et humaine).
- S'adapter à la typologie du client (développer de l'empathie relationnelle).
- Poser des questions et reformuler pour garantir l'adhésion du client.
- Vendre une offre globale (au-delà d'un produit/service).

#### LES OPPORTUNITÉS DES VENTES ADDITIONNELLES

- Susciter la curiosité et proposer une offre complémentaire qui sorte des habitudes d'achat.
- Détecter les signaux d'intérêts du client.
- Éviter la vente forcée qui nuit à la relation client.
- Capitaliser des informations pour enrichir les données commerciales

## CPFFP - PROMOTEUR DES VENTES

### CERTIFICAT PROFESSIONNEL

#### 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.

#### 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 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, 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.

Pas de passerelle et 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 heures soit 10,5 jrs**

#### Tarif et dates :

Démarrage de la formation le 06/04/2021 et fin le 30/11/2021 (planning détaillé et tarifs sur demande)

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



## 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.
  - A comme Aller à la découverte du client.
  - I comme Intéresser par une offre argumentée.
  - S comme Savoir utiliser les objections.
  - I comme Inciter à l'achat et à la prescription.
  - R comme Rassurer afin de susciter la confiance.
- 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 outils de 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.

## RÉUSSIR SES NÉGOCIATIONS COMMERCIALES

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Développer des offres attractives.
- Identifier sa zone de talents et sa zone de progrès.
- Savoir argumenter une offre dans le respect d'une relation commerciale aboutie.
- Traiter les réclamations/ les objections et savoir rassurer le client.
- Être vigilant à une expérience client réussie.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles offrent l'intérêt d'échanges entre des participants ayant des profils professionnels similaires. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques.

### 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 négociation commerciale.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 28 h soit 4 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 1560 € HT déjeuner compris

#### Dates :

4 et 5 octobre +  
28 et 29 octobre 2021 (Avignon)

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

### 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 : comment 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 différenciations 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 %).

## LA FIDÉLISATION

### FER DE LANCE DE LA PERFORMANCE

#### PUBLIC

Tout collaborateur engagé dans la relation client.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Comprendre l'importance et les enjeux de la relation clients
- Entretien une relation de qualité pour fidéliser sa clientèle
- Mettre en valeur son point de vente
- Mettre en place des actions innovantes pour fidéliser ses clients

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

#### 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

Expert commerce et relation clients

#### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr soit 780 € HT

#### Dates :

Avignon : 04 et 05 mai 2021  
13 et 14 sept 2021

Marseille : 01 et 02 juin 2021  
30 nov et 1<sup>er</sup> déc 2021

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

#### PARCOURS DE FORMATION

##### LE SALARIÉ COMMERCIAL COMME APPUI

- Je prends conscience de mon rôle dans la relation clients
- Je repère les points de contact par l'outil SERVICE
- Je me différencie de la concurrence

##### 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, intéressée 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 ++

##### LE MAGASIN 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 mon espace de vente
- Je valorise les moyens de fidélisation à ma disposition

L'hyperconcurrence des surfaces de vente et le e-commerce offrent, en quelques pas ou en quelques clics, la possibilité d'achat hors de nos habitudes.

Pour cette raison, la fidélisation clientèle trouve tout son sens !

# GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES

POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT RÉUSSIE

## PUBLIC

Tout collaborateur engagé dans la relation client.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Comprendre et désamorcer les situations avec des clients difficiles.
- Apprendre à récupérer ses facultés après les moments difficiles.
- Optimiser sa capacité relationnelle pour valoriser un échange de qualité.
- Désamorcer les tensions et appréhender les actions préventives à mettre en place.
- Être attentif à une expérience client réussie.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Le travail en sous-groupe est privilégié. La formation permet de créer des synergies entre les participants.

## 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 relation client

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée** : 14 h soit 2 jrs

**Tarif** : 390 € HT / jr  
soit 780 € HT déjeuner compris

### Dates :

03 et 04 mars 2021  
02 et 03 décembre 2021  
(Avignon)

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

## 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 mission 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 resourcer 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 %).



## APPELS D'OFFRES MARCHÉS PUBLICS

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Identifier les différents modes de passation des appels d'offres et la réglementation associée.
- Décrypter un appel d'offres de marché public, rassembler les documents nécessaires et présenter un dossier de réponse performant.
- Utiliser la réponse dématérialisée des marchés publics.
- Élaborer une démarche commerciale adaptée.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant.

### 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

Consultant(e) expert(e) sur les appels d'offre marchés publics.

### PARCOURS DE FORMATION

#### LE PROCESSUS ACHATS

- Le code de la commande publique
- Les différents types de marchés publics (appel d'offres restreint, MAPA, accord-cadre, marché négocié), les seuils en vigueur liés aux volumes d'achats et l'obligation de publicité.

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

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

#### LA DÉMATÉRIALISATION

- L'arrêté du 14 décembre 2009 relatif à la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics et la dématérialisation des échanges.

#### LA DÉMARCHÉ COMMERCIALE

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

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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


**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr soit 780 € HT

**Dates :**

09 et 10 septembre 2021  
(Avignon)

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

A glowing lightbulb is the central focus, resting on a desk. The lightbulb is illuminated from within, casting a warm, golden glow. In the background, there are several sheets of paper and a pencil, all slightly out of focus. The overall scene suggests a moment of creative inspiration or a 'bright idea'.

**"L'INNOVATION, C'EST UNE  
SITUATION QU'ON CHOISIT PARCE  
QU'ON A UNE PASSION BRÛLANTE  
POUR QUELQUE CHOSE."**

**STEVE JOBS**

## ÊTRE PROMOTEUR DE SA COMMUNICATION

### PUBLIC

Tout public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Maîtriser les règles de base de la communication.
- Comprendre la nature des tensions et des conflits.
- Prendre du recul par la pensée positive et l'objectivité.
- Comprendre le fonctionnement des personnes et notamment des personnalités difficiles.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques qui permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant.

### 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 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.

#### 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 positives.

#### DÉVELOPPER LA POSITIVE ATTITUDE POUR CONSTRUIRE UNE RELATION POSITIVE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée** : 14 h soit 2 jrs

**Tarif** : 390 € HT / jr soit 780 € HT

**Dates :**

28 et 29 juin 2021  
(Avignon)

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

## INTELLIGENCE COLLECTIVE

LA CONDUITE DU CHANGEMENT PAR L'INTELLIGENCE COLLECTIVE (MANAGEMENT NIVEAU 4)

### PUBLIC

Animateur, manager, responsable qui souhaite développer de la coopération au sein des équipes.

### PRÉ-REQUIS

Des connaissances en management transversal ou d'équipe sont un plus mais ne sont pas obligatoires.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Identifier les outils liés au processus d'intelligence collective.
- Conduire les projets par le processus d'intelligence collective.
- Tester des outils d'intelligence collective.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges entre des participants ayant des profils professionnels similaires. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

### 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

Formatrices spécialisées en management et coaching d'équipe.

### PARCOURS DE FORMATION

#### QU'EST-CE QUE LA CONDUITE DE PROJET PAR L'IC (INTELLIGENCE COLLECTIVE) ?

D'après Pierre Lévy « l'intelligence collective, c'est la capacité humaine de coopérer sur le plan intellectuel pour créer, innover, inventer. Dans la mesure où notre société devient de plus en plus dépendante du savoir, cette faculté collective prend une importance fondamentale ».

#### LA CONDUITE DE PROJET PAR L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

- Développer un management collaboratif qui privilégie la co-construction et accompagne l'autonomie des collaborateurs.
- Faire grandir les compétences pour booster les potentialités individuelles et collectives.
- Se mettre au service d'une équipe et conclure des accords profitables pour tous.
- Apprendre des autres et des expériences pour optimiser ses compétences managériales.
- Développer un bon niveau d'alliance au sein de l'équipe.
- Identifier, réduire, supprimer les résistances au changement.
- Utiliser les retours d'expérience (REX) pour conserver ce qui fonctionne bien et modifier ce qui doit l'être !
- Manager la conduite de projet en utilisant le triangle des ressources (objectifs, processus et relations) et agir sur les bons leviers d'action.
- Mobiliser les équipes pour des changements positifs qui perdurent dans le temps.

#### PRISE EN MAIN D'OUTILS DE L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

- Les réunions déléguées Alain Cardon®.
- Un outil pour multiplier les solutions : « le co-développement » Adrien Payette et Claude Champagne®.
- Un questionnement orienté solutions.
- Le sensemaking (Karl Weick®) pour partager des valeurs et s'entendre sur une vision commune !

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT déjeuner compris

**Dates :**

28 et 29 juin 2021 (Avignon)

14 et 15 octobre 2021 (Avignon)

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



## MANAGER UN PROJET AVEC LA MÉTHODE AGILE

### PUBLIC

Chargé(e) de projet, manager, et toute personne conduisant un projet dans son entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Connaître et comprendre les principes de base de la conduite de projet.
- Découvrir et appliquer les leviers de réussite d'un projet agile.
- Conduire les projets par la méthode agile.
- Tester la méthode agile Scrum.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

### 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

Formatrice spécialisée en management, gestion de projet et praticienne en Appreciative Inquiry.

### PARCOURS DE FORMATION

#### CONNAÎTRE ET COMPRENDRE LES PRINCIPES DE BASE DE LA CONDUITE DE PROJET

- S'approprier les méthodes et les outils de la conduite de projet.
- Constituer et animer une équipe projet.
- Concevoir, contractualiser, promouvoir un projet.
- Planifier et conduire un projet.
- Définir des indicateurs.
- Evaluer les résultats.

#### OPTIMISER LA COMMUNICATION

- Faire confiance au collectif :
  - Multicompétence ;
  - Pluridisciplinarité ;
  - Autonomie.
- Donner de la visibilité et de l'engagement aux parties prenantes.

#### QU'EST CE QU'UNE APPROCHE AGILE DU PROJET ?

- Identifier les leviers de réussite des projets agiles.
- Définir ce qu'est un projet réussi : critères d'acceptation.
- Prioriser les besoins.
- Clarifier les objectifs et la DOR (Definition of Ready).
- S'ouvrir aux changements.
- Détecter les écarts au plus tôt.

#### DÉCOUVRIR LA MÉTHODE AGILE SCRUM

- Le travail se fait en "sprints" (périodes d'itération), avec des objectifs à deux, trois semaines. Les priorités vont être réajustées à chaque sprint. Ce qui permet de lisser la charge de travail dans le temps.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée** : 21 h soit 3 jrs

**Tarif** : 390 € HT / jr  
soit 1 170 € HT

**Dates** :

23,24,25 juin 2021 (Avignon)

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

## LA CRÉATIVITÉ EN ENTREPRISE

### PUBLIC

Personnel des services Recherche et Développement.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE LA FORMATION

- Évaluer et développer ses capacités créatives personnelles et celles de l'équipe.
- Connaître/Diversifier des techniques créatives et des moyens ludiques.
- Adapter les techniques d'animation aux objectifs, aux types de réunions et de projets à mener.
- Accroître l'efficacité des réunions et renforcer le sens des interventions/animations proposées.
- Contribuer à une plus grande cohésion entre équipes et susciter l'envie de nouvelles coopérations autour des projets menés.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- S'approprier une démarche créative de pilotage de projets, de résolution de problèmes.
- Acquérir des méthodes et techniques simples, propices à la créativité individuelle et collective, mobilisables dans son quotidien, ses réunions, des démarches de gestion de projet.
- Adopter une posture d'accueil et d'encouragement à la prise d'initiatives, aux idées, à la curiosité, à la prise de risques et de bienveillance à l'égard des personnes comme des idées.
- Mesurer l'importance d'un climat créatif et savoir mettre en œuvre les composantes clés d'un climat créatif au sein de l'équipe.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

### 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

Formatrice spécialisée en créativité et certifiée Lego serious play.

### PARCOURS DE FORMATION

#### CONNAÎTRE SON PROFIL CRÉATIF ET CELUI DE L'ÉQUIPE R ET D

Une évaluation de vos compétences comportementales (soft skills) en créativité :

- Cette évaluation de votre profil créatif se fait à partir du questionnaire Foursight®.
- Chaque participant passe le questionnaire en ligne qui est suivi d'un RDV individualisé avec l'intervenante pour échanger sur la typologie de son profil créatif (durée 1h).
- La cartographie du profil créatif de l'équipe dans son ensemble est remise aux équipes pour échanger et mieux comprendre le fonctionnement du groupe en matière d'innovation et de créativité.

#### LA CRÉATIVITÉ : UN PROCESS

- Les principes clefs du fonctionnement créatif.
- Les processus créatifs à la lumière des neurosciences :
  - Divergence et convergence;
  - Différer son jugement : la fin du « oui...mais » au profit du « oui...et... ».
- Les étapes du CPS.

#### LA CLARIFICATION D'UN DÉFI, D'UN PROJET

Recueil de données (CQQCOQP), diagnostic de la situation (pinacle/pilori - speed-boat), identification du désir et des critères de succès (photolangage, slogan,...), formulation du challenge et ancrage du défi (comment faire pour...) :

- Le questionnement créatif et l'échelle d'abstraction.
- La reformulation du challenge créatif et la fiche défi.

#### PRODUIRE ET SÉLECTIONNER DES IDÉES

- L'animation d'un « vrai » brainstorming et les relances créatives « et si... ».
- La sélection gommettes pour assurer équivalence et parité.

#### PRODUIRE UN PLAN D'ACTIONS ET DÉVELOPPER DES SOLUTIONS

- Le PPCO.
- La fiche recommandation ou fiche concept ou le proto-concept.
- Plan d'action individuel et plan d'action créatif de l'équipe.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée** : 21 h soit 3 jrs

**Tarif** : 390 € HT / jr  
soit 1 170 € HT

#### Dates :

12, 13, 14 avril 2021 (Avignon)  
22, 23, 24 nov 2021 (Marseille)

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

## UN OUTIL DE CONNAISSANCE DE SOI : EXECUTIVE PROFILER AU SERVICE DU MANAGEMENT INNOVANT !

À PARTIR DU QUESTIONNAIRE EXECUTIVE PROFILER@ QUE CHAQUE PARTICIPANT A COMPLÉTÉ LORS D'UNE PASSATION EN LIGNE

### PUBLIC

Toute personne désirant mieux se connaître pour améliorer sa performance individuelle.

### PRÉ-REQUIS

Avoir répondu au questionnaire en ligne.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

À l'issue de la formation les participants seront capable de :

- Prendre conscience de leurs modes de fonctionnement et de leurs impacts sur les autres.
- Développer sa performance individuelle : identifier sa zone de talent et ses axes de progrès.
- Comprendre les sources de tensions pour améliorer les échanges interpersonnels ; s'adapter à la personne et à la situation pour optimiser les relations.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

### 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

Formatrice et praticienne certifiée Executive Profiler.

### PARCOURS DE FORMATION

RESTITUTION INDIVIDUELLE (DURÉE 1H30 PAR PARTICIPANT) LORS DU RDV EN FACE À FACE, AUPRÈS DES PARTICIPANTS PERMETTANT DE :

- Identifier les spécificités de son profil.
- Comprendre ses modes de fonctionnement dans des contextes hors et sous pression.
- Identifier sa zone de Talent, repérer ses limites.
- Déterminer ses axes de progrès et établir un plan de progrès.

### SE SITUER PAR RAPPORT AUX AUTRES

- Découverte des différents types psychologiques à partir d'exercices. Ces exercices ont pour objectif de permettre à chacun de mieux appréhender ses préférences et de percevoir ses non préférences comme un potentiel de développement. Ils permettent également de mieux comprendre le comportement des autres participants.
- Identifier ses préférences comportementales qui expliquent ses préférences au travail.
- Envisager les différences comme des complémentarités.
- À partir des cartographies comportementales de groupe, appréhender les mécanismes de l'intelligence collective et identifier les forces et axes de progrès de l'équipe.

### RÉFLÉCHIR LE PLAN DE PROGRÈS ET D' ACTIONS DE L'ÉQUIPE EN LIEN AVEC LE MANAGEMENT COLLABORATIF

C'est-à-dire les engagements concrets pour impliquer, fédérer et construire ensemble autour des valeurs de l'entreprise et les comportements associés qui sont la bienveillance, la fiabilité et la détermination.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée** : 1 jour et demi soit 10 h

**Tarif** : 390 € HT / jr  
soit 585 € HT

#### Dates :

13 septembre 2021 et une  
demi journée à définir pour la  
passation du test et la restitution

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

A hand in a white sleeve points upwards against a blue background. To the left of the hand, four wooden blocks are scattered and tilted. To the right, three wooden blocks are standing upright in a row. A white speech bubble with a wavy tail is positioned in the lower half of the image, containing a quote.

**"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**



# ACCESSIBILITÉ

## BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

### PUBLIC

Tout public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Maîtriser 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 avec la personne en situation de handicap.
- Acquérir les bons réflexes pour adapter l'accueil en fonction du handicap.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

### 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

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...)

### 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.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 7 h soit 1 jr

**Tarif :** 390 € HT / jr

**Dates :**

7 juin 2021 (Avignon)

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



## SST - SAUVETEUR, SECOURISTE DU TRAVAIL

### PUBLIC

Tout public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Intervenir efficacement face à une situation d'accident du travail.
- 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.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés interactifs et démonstrations. Études de cas et mises en situations.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

L'évaluation continue 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.

### INTERVENANTS

Formateurs habilités par l'INRS et la CARSTAT.

### LE PLUS

Délivrance du certificat SST. Formation éligible au CPF.

### 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.
- La victime ne répond pas, mais respire.
- La victime ne répond pas, 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.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 240 € HT / jr soit 480 € HT

#### Dates :

20 et 2 avril 2021 (Avignon)

25 et 26 mai 2021 (Lyon)

10 et 11 juin 2021 (Marseille)

16 et 17 sept. 2021 (Avignon)

02 et 03 nov. 2021 (Marseille)

23 et 24 nov. 2021 (Lyon)

Formation disponible intra-entreprise

Renseignements : 04 90 31 51 90

## PRAP

### PRÉVENIR LES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE

#### PUBLIC

Tout public.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun.

#### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Analyser son activité physique et repérer les déterminants.
- 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

Essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques. Elles proposent une alternance d'exercices et d'apports théoriques.

#### 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 ».

#### INTERVENANTS

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

#### LE PLUS

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

#### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 240 € HT / jr soit 480 € HT

#### Dates :

18 et 19 mai 2021 (Avignon)

15 et 16 juin 2021 (Marseille)

07 et 08 octobre 2021 (Avignon)

20 et 21 octobre 2021 (Lyon)

23 et 24 nov. 2021 (Marseille)

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

#### 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.



## ERGONOMIE AU TRAVAIL

ÉVALUER LES CONTRAINTES ERGONOMIQUES D'UNE SITUATION DE TRAVAIL ET PROPOSER DES MESURES DE PRÉVENTION

### PUBLIC

Tout public.

### PRÉ-REQUIS

Être pédagogue.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- S'approprier les notions de base de l'ergonomie.
- Intégrer les principes de l'ergonomie sur les postes de travail afin de sécuriser l'environnement du travail, prévenir les risques, notamment les TMS.
- Aménager les espaces de travail pour limiter les ports de charge, les gestes répétitifs, intégrer la notion de rythme et de charge mentale.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La méthode est interactive et elle est basée sur l'échange entre les participants et le formateur. Les supports pédagogiques sont remis à l'issue de la formation.

### 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

Ergonome.

## PARCOURS DE FORMATION

### LES NOTIONS DE BASE DE L'ERGONOMIE

#### QUELS EFFETS POUR L'ENTREPRISE ?

- Le cadre juridique & réglementaire.
- Lois, règlements, décrets, circulaires.
- Les maladies professionnelles.

### L'ERGONOMIE AU SERVICE DE LA SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET DE LA PRODUCTIVITÉ

- Les connaissances fondamentales en ergonomie : postures, fréquences, efforts, risques de Troubles Musculo Squelettiques.
- Les spécificités des postes de travail observés (station debout, assise, ports de charge, déplacements, contraintes RPS ...).

### PRÉSENTATION & DÉFINITION DES TMS

Définition générale des troubles musculo-squelettiques-TMS.

- Les différents types de TMS.
- La relation Travail / TMS.
- Travail prescrit-travail réel, les apports de l'ergonomie.
- Comment le travail peut être à l'origine de TMS ?
- Les conséquences des TMS ?
- Quels symptômes chez l'individu ?



**Durée :** 7 h soit 1 jr  
**Tarif :** 390 € HT / jr  
 soit 780 € HT

**Dates :**  
 06 avril (Marseille)  
 22 novembre (Avignon)

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



## CACES 1, 3 ET 5

### 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.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

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

- Les règles de sécurité (personnes, matériels, 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.

Il seront préparés au passage du test CACES, conformément au décret N° 98.1084 du 02.12.98.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, auto diagnostic, mises en situation. Méthodes essentiellement participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges pour des participants ayant des profils professionnels similaires. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

Passation des tests CACES® : théorie et pratique suivant le référentiel de la CNAMTS R.389.

### INTERVENANTS

Formateurs spécialistes des formations sécurité. Habilités CARSAT et INRS.

### LE PLUS

Délivrance du CACES en cas de réussite au test. Formation éligible au CPF.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**SUR DEMANDE**  
**04 90 31 51 90**

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

## 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.

# PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

dans sa fonction managériale

## PUBLIC

Tout public.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Comprendre la notion de RPS.
- Savoir identifier les situations de RPS.
- Savoir alerter les acteurs de prévention.
- Intégrer la prévention des RPS dans les pratiques de management.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

## 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

Spécialisé en santé et sécurité au travail

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 7 h soit 1 jr

**Tarif :** 390 € HT / jr

**Dates :**

28 septembre 2021 (Avignon)

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

## PARCOURS DE FORMATION

### COMPRENDRE LA NOTION DE RPS

Définir et identifier les RPS (des risques pour la santé mentale, physique, sociale, engendrés par des conditions d'emploi et des facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental).

- 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).
- Définir la notion du stress, ses manifestations ; identifier le stress ponctuel et le stress chronique.
- Définir le harcèlement moral, physique, la violence au travail, le harcèlement sexuel.
- Evaluer les RPS par des outils de diagnostic (Karasek, ...).

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

- Intégrer l'analyse des situations de travail dans son management au quotidien.
- Appréhender les conséquences des RPS au sein de l'entreprise.
- Analyser ce qui relève d'une situation à risques afin de mieux l'anticiper et la prévenir.
- Identifier et mobiliser les acteurs de la prévention au sein de l'entreprise et les faire intervenir si nécessaire.

### COMMENT AGIR DANS MON QUOTIDIEN POUR ÊTRE ACTEUR DE PRÉVENTION ?

- 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.
- En finir avec les idées reçues « le stress c'est motivant ! », « les RPS, c'est une mode ! », « ce n'est pas l'entreprise qui est responsable, c'est l'évolution de notre société ! ».

# DÉVELOPPER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

au sein de son entreprise

## PUBLIC

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

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Comprendre la Qualité de Vie au Travail sur les plans réglementaires et opérationnels.
- Identifier les enjeux et les leviers d'action en matière de Qualité de Vie au Travail.
- Accompagner la mise en œuvre d'un plan d'action Qualité de Vie au Travail au sein de l'entreprise.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes essentiellement participatives, elles permettent aux participants d'échanger sur leurs pratiques et d'acquérir des outils directement applicables dans leurs pratiques professionnelles.

## 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

Psychologue du travail, ergonomiste, spécialiste de la QVT.

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 7 h soit 1 jr

**Tarif :** 390 € HT / jr

**Dates :**

07 juin 2021 (Avignon)

Formation disponible intra-entreprise

Renseignements : 04 90 31 51 90

## PARCOURS DE FORMATION

### COMPRENDRE CE QUE RECOUVRE LA QVT

- Le concept QVT (ANI de juin 2013).
- Les enjeux d'une démarche QVT.
- La QVT, une approche systémique en situation professionnelle.
- Les acteurs de la QVT.

### IDENTIFIER LES ACTIONS DE LA POLITIQUE RH QUI CONTRIBUENT À LA QVT

Les 6 thématiques déclinées par l'ANACT : partage et création de valeurs, relation de travail et climat social, employabilité et développement personnel, égalité des chances et santé au travail.

### 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.

### DÉFINIR LES ENJEUX DE LA QVT DANS VOTRE ENTREPRISE/ STRUCTURE

- Savoir définir les enjeux de l'entreprise.
- Déterminer 3 enjeux QVT spécifiques à son entreprise.

### ATELIER PRATIQUE

- Définition d'un enjeu de QVT.
- Réflexion sur deux plans d'actions de QVT.

### ORGANISER LA DÉMARCHE QVT ET COMPRENDRE LA MÉTHODOLOGIE

- Comprendre les phases de la démarche :
  - 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.

### S'APPROPRIER LA DÉMARCHE QVT - CAS PRATIQUES

- Concevoir les lignes forces du plan d'action QVT.
- Rédiger une fiche action associée type.

# S'INITIER AU MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

## PUBLIC

Tout public.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Présenter l'intérêt d'une démarche qualité ISO 9001 en tant qu'outil de développement des entreprises.
- Initier les participants aux concepts, outils et démarches de management de la qualité visant l'amélioration continue des performances de l'entreprise.
- Sensibiliser aux notions de maillage interne et de responsabilité au poste de travail.
- Fédérer le personnel autour d'un véritable projet d'entreprise.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Essentiellement participatives, elles permettent les échanges entre participants ayant différents profils professionnels. Définition des concepts de manière participative, apports sous forme d'exposés, initiation aux outils de management de la qualité à travers des études de cas et des exercices.

## 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 de connaissances en fin de formation. Délivrance d'une attestation à l'issue de la formation.

## INTERVENANTS

Formatrice spécialisée en qualité.

## PARCOURS DE FORMATION

### HISTORIQUE ET DÉFINITION DES PRINCIPAUX CONCEPTS QUALITÉ LES « ACTEURS » ET INTERLOCUTEURS DE LA QUALITÉ

### L'IMPORTANCE DE LA QUALITÉ POUR LES ENTREPRISES

- L'enjeu stratégique.
- La qualité en tant qu'outil de management.

### LES NOTIONS DE MAILLAGE INTERNE : « CHACUN EST RESPONSABLE, À SON NIVEAU, DE LA BONNE MARCHÉ DE L'ENTREPRISE »

- Les principes qui régissent la vie de l'entreprise.
- La cartographie des processus de l'entreprise : identifier les interactions entre services pour améliorer la performance.

### LES OUTILS DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

- Choix du référentiel qualité : normes ISO.
- La roue d'amélioration continue.
- Politique qualité.
- Coût de la non qualité, coût d'obtention de la qualité.
- Audit qualité.
- Identification des non conformités et mise en œuvre d'actions correctives.
- Démarches participatives.

### ÉTAPES CLEFS D'UNE CERTIFICATION

- La construction de la démarche.
- Le plan d'action visant à obtenir la conformité.

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

**Dates :**

26 et 27 avril 2021 (Avignon)

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



## HACCP

### HYGIÈNE ALIMENTAIRE EN RESTAURATION COMMERCIALE

#### 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, à n'importe quel poste.

#### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Connaître les grands principes de la réglementation sur l'hygiène en restauration commerciale.
- Pouvoir identifier et prévenir les risques liés à une insuffisance d'hygiène.
- Organiser son activité dans des conditions d'hygiène conformes à la réglementation et satisfaisantes pour la clientèle.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie participative alternant exposés et ateliers pratiques en groupes, favorisant les échanges entre stagiaires. Alternance des supports de formation afin de dynamiser les séances : vidéo, collage, post-it, cartes à jouer... Support pédagogique remis au participant.

#### 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 de connaissances en fin de formation. Délivrance d'une attestation à l'issue de la formation.

#### INTERVENANTS

Expert en hygiène et sécurité alimentaire.

#### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée** : 14 h soit 2 jrs

**Tarif** : 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

#### Dates :

11 et 12 octobre 2021 (Avignon)

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

## 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.



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.



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

**PATRICE AIMÉ AGOSSOU**

## BOOSTER VOTRE MÉMOIRE

### PUBLIC

Tout public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Faire le point et prendre conscience de ses atouts.
- Comprendre les mécanismes et le fonctionnement de la mémoire.
- Acquérir des méthodes, outils et stratégies de mémorisation.
- Adopter de bonnes pratiques au quotidien.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges pour des participants ayant des profils professionnels similaires. Elles proposent une alternance entre mises en situation et apports théoriques. Permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant.

### 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

Formateur spécialisé en neurosciences et en communication.

### PARCOURS DE FORMATION

#### FAIRE LE POINT ET PRENDRE CONSCIENCE DE SES ATOUTS

- L'auto-évaluation.
- L'identification des forces et faiblesses.
- Les jeux d'évaluation.

#### COMPRENDRE LES MÉCANISMES ET LE FONCTIONNEMENT DE LA MÉMOIRE

- Le cerveau, organe extraordinaire.
- L'optimisation de l'utilisation de notre cerveau.
- Le fonctionnement de la mémoire et ses 3 phases essentielles.
- Les différents types de mémoire.
- L'importance des perceptions... les 5 sens en éveil !
- L'impact des émotions.
- Les enjeux d'une bonne mémoire.

#### ACQUÉRIR DES MÉTHODES, OUTILS ET STRATÉGIES DE MÉMORISATION

- Développer sa concentration et ses capacités d'observation.
- Faire des associations, pratiquer l'imagerie mentale, la visualisation.
- Utiliser les méthodes mnémotechniques.
- S'entraîner et « jouer ».

#### ADOPTER DE BONNES PRATIQUES AU QUOTIDIEN

- Se fixer des objectifs personnels motivants.
- Éviter les comportements qui nuisent aux capacités mentales.
- Privilégier des aliments favorisant le boost cérébral.
- Mettre en place une hygiène de vie propice au déploiement du potentiel.
- Pratiquer des activités motivantes, ludiques, ressourçantes.
- Prendre soin de soi... vraiment !

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

**Dates :**

03 et 04 juin 2021 (Avignon)

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

## DÉVELOPPER LA CONFIANCE EN SOI

### PUBLIC

Tout public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS

- Faire face à un environnement peu connu ou difficile pour soi.
- S'ouvrir aux expériences nouvelles et aux rencontres.
- Apprendre à se faire confiance et à booster l'estime de soi.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges pour des participants ayant des profils professionnels similaires. Elles proposent une alternance entre mises en situation et apports théoriques. Permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant.

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

### PARCOURS DE FORMATION

#### CONFIANCE ET L'ESTIME DE SOI ?

- Comment valoriser l'estime de soi ?
- Comment développer la confiance en soi ?
- Être promoteur des 3 P (protection, permission et puissance) pour soi et les autres.

#### IDENTIFIER SES FREINS PSYCHOLOGIQUES POUR LES DÉPASSER

- A partir d'un outil d'analyse «les niveaux logiques de Dilts et Bateson».
- Identifier ses croyances « limitantes » et « aidantes » pour booster la confiance en soi et l'estime de soi.
- Réguler ses émotions avant et pendant 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 jugé pénalisant pour soi.
- Pratiquer une écoute active, bienveillante et orientée solutions, notamment en gestion des tensions et des conflits.

#### MOBILISER LES FACTEURS DE SUCCÈS COMPORTEMENTAUX (MATRICE SFM DE ROBERT DILTS)

Et maintenant ... quel est mon premier pas vers le changement ?

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

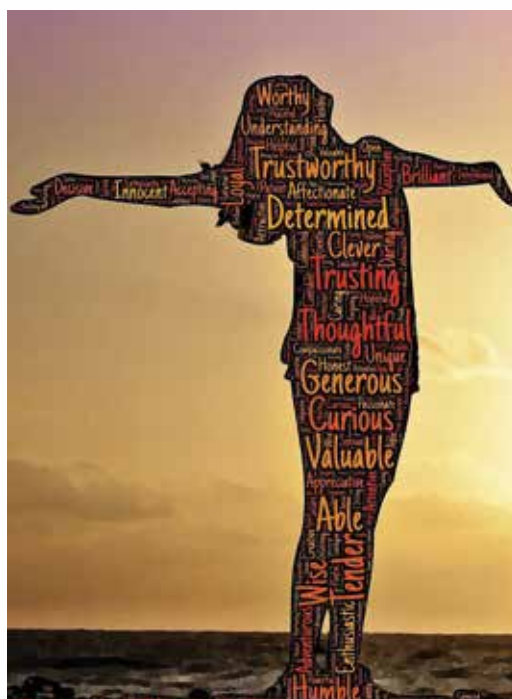
**Durée :** 14h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

#### Dates :

19 et 20 avril 2021 (Marseille)  
29 et 30 nov 2021 (Avignon)

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





## PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Être à l'aise face à différents interlocuteurs.
- Présenter, exposer, formuler clairement son point de vue en entretien, en réunion ou en public.
- Prendre confiance en soi pour gagner en assurance.
- Convaincre en tenant compte de son public.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges pour des participants ayant des profils professionnels similaires. Elles proposent une alternance entre mises en situation et apports théoriques. Permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant.

### 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 prise de parole en public et gestion du stress.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée** : 14 h soit 2 jrs

**Tarif** : 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

#### Dates :

15 et 16 avril 2021 (Avignon)  
29 et 30 nov 2021 (Avignon)

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

### 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.

## SAVOIR GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Mieux connaître sa relation à la gestion du temps.
- Acquérir les techniques de gestion du temps.
- Acquérir les comportements relationnels appropriés.
- Savoir prioriser et planifier ses tâches.
- Gagner en concentration et en organisation.
- Ne plus subir les « voleurs de temps » et être plus efficace dans la gestion de ses priorités.
- Mettre en œuvre un plan d'actions pour réussir !

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

### 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 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.

#### 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 ses 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 les « voleurs de temps ».
- Travailler la concentration et mobiliser les règles d'une bonne gestion du temps.

#### LA ZEN ATTITUDE

- Mieux s'organiser : apprendre à classer, apprendre à jeter.
- Méthodes : 3U et 5S pour optimiser son temps.
- Bien communiquer et savoir dire non avec assertivité quand cela est nécessaire.

#### ÉLABORER SON PLAN D'ACTION PERSONNALISÉ

- Optimiser la gestion de son temps de travail : moyens, outils de planification pour anticiper sa gestion du temps.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée** : 14h soit 2 jrs

**Tarif** : 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

**Dates :**

2 et 3 mars 2021 (Avignon)

6 et 7 décembre 2021 (Avignon)

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

## UNE COMMUNICATION SANS TENSION

POUR PRÉVENIR LE STRESS

### PUBLIC

Tout salarié.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Découvrir les mécanismes psychologiques et physiologiques du stress.
- Initier un changement grâce à des outils d'aide à la gestion du stress.
- Faire face à un environnement jugé hostile par la prise de recul.
- Mettre à distance des émotions qui génèrent trop de stress pour soi.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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.

### 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 en gestion du stress.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

**Dates :**

22 et 23 avril 2021 (Avignon)  
18 et 19 nov 2021 (Marseille)

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

### 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.

#### DÉFINIR ET METTRE EN ŒUVRE DE NOUVELLES 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 stratégie pour surmonter le stress.
- L'affirmation tranquille de soi.
- Prendre conscience de ses émotions et savoir les accueillir avec bienveillance.

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

- La dynamique de l'énergie, les techniques de détente.
- Investir sa zone de contrôle et/ou d'influence pour sortir de ses 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

- Qu'est-ce que la communication non violente (CNV) ?
- La CNV, un bon outil pour mettre à distance les conflits et les tensions.



A high-angle photograph of a person's hands typing on a silver laptop keyboard. The laptop is open on a wooden surface with horizontal planks. The person is wearing blue denim jeans. A white, wavy-edged graphic element is overlaid on the bottom right of the image, containing text.

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

**SAMY MAHFOUDH**



## SE FORMER EN INFORMATIQUE

WORD, EXCEL, POWERPOINT

### NIVEAU

Tout niveau : Débutant, Avancé, Expert.

### PUBLIC

Tout public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Ils seront déterminés en fonction du niveau, du logiciel concerné et des besoins de chaque participant.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

### 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. Il est possible pour les participants, à l'issue de la formation, de valider une certification en passant le TOSA. Délivrance d'une attestation à l'issue de la formation.

### INTERVENANTS

Formateurs spécialisés en bureautique.

### LE PLUS

Formations éligibles au CPF.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée, tarif et dates :**  
Nous contacter !

**CERTIFICATION TOSA  
SUR DEMANDE**

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

## PARCOURS DE FORMATION

### WORD

#### NIVEAU I

- Concevoir ou mettre à jour des présentations sous forme de textes ou de tableaux, des documents de plusieurs pages.
- Conception d'un document.
- Mise en forme et mise en page du document.
- Les modèles de document.

#### NIVEAU II

- Révision des connaissances de base.
- Travailler sur de longs documents, utiliser les outils d'automatisation des mises en forme, préparer un publipostage, gérer des images.
- Organiser le plan d'un document.
- Automatisation des mises en forme.
- Le publipostage.
- Les outils graphiques.

### EXCEL

#### NIVEAU I

- Concevoir des tableaux, les mettre en forme et les représenter graphiquement.
- Conception d'un tableau.
- Présentation d'un tableau.
- Représentation graphique.
- La protection des cellules, des feuilles et des classeurs.

#### NIVEAU II

Perfectionner les formules de calcul, améliorer la représentation graphique, maîtriser les listes de données et les tableaux croisés dynamiques.

### POWERPOINT

#### CRÉER ET ANIMER UNE PRÉSENTATION

- Les bases pour créer une présentation.
- Les fonctionnalités avancées.
- Les outils graphiques.
- Les différents modes d'enregistrement d'une présentation.

# SE FORMER SUR PHOTOSHOP ET INDESIGN

## PUBLIC

Tout public. Niveau débutant.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Acquérir les techniques de production de document afin d'être capable de créer des maquettes pour l'impression ou l'édition numérique permettant l'imbrication de divers médias, textes, images, graphiques.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

## 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

Formateur spécialisé en logiciel PAO.

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

**Dates :**

21 et 22 juin 2021 (Avignon)

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

## PARCOURS DE FORMATION

### INDESIGN

#### L'IMAGE NUMÉRIQUE

- Prise en main du logiciel.
- Notions de mise en page.
- Règles et repères.

#### LE DOCUMENT

- Paramétrage d'un nouveau document.
- Modification des paramètres.
- Enregistrement d'un document.
- Différents formats de document.
- Le clonage de la page et des blocs.
- La gestion des pages.

#### LES BLOCS

- Les types de blocs.
- Les propriétés de blocs.
- Les bordures des blocs.
- La gestion et organisation des blocs.
- Les notions sur les calques.

#### LE TEXTE

- Saisie et importation de textes.
- Mise en forme du texte. Formatage de la typographie.
- Filets et tabulations.
- Habillage des blocs de texte.
- L'insertion de caractères spéciaux.

### PHOTOSHOP

#### DÉCOUVRIR PHOTOSHOP

- Les bases de l'image numérique.
- L'interface, les outils, et les espaces de travail Photoshop.

#### DÉTOURER SES IMAGES

- Les outils de sélection
- Créer, additionner, soustraire, mémoriser vos sélections flottantes.

#### PRÉPARER VOS IMAGES

- Dupliquer, supprimer les imperfections avec les outils tampon et correcteur.
- Utiliser les filtres et effets.

#### LES BASES DES CALQUES

- Création, duplication, utilisation des calques pour le photomontage.
- Utilisation des masques de fusion et écrêtage.
- Transparence, modes de fusion et effets.

## COMMUNIQUER SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

### PUBLIC

Tout public souhaitant réfléchir à une stratégie de réseau social.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Comprendre les enjeux du Web 2.0 pour son entreprise.
- Développer sa stratégie réseaux sociaux.
- Adopter les bonnes pratiques.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

### 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

Expert en Community Management et Sociologie du Web.

## PARCOURS DE FORMATION

### LE COMPORTEMENT DES UTILISATEURS

- Comprendre le fonctionnement de l'utilisateur sur les réseaux sociaux.
- Engager l'utilisateur sur les réseaux sociaux.

### CRÉER UNE STRATÉGIE « WEB TO STORE »

- Utiliser le web pour faire venir les clients potentiels.
- Créer un storytelling.
- Gérer les avis clients en ligne.
- Préparer une stratégie « web to store » et la mettre en place.
- Cas pratiques :
  - Le « drive to store » : le digital au service des points de vente physiques.
  - Les opérations « Jouez, économisez ».

### LES ATOUTS DE FACEBOOK POUR L'ENTREPRISE

#### ATELIER PRATIQUE

- Choisir le contenu à créer sur Facebook pour engager sa communauté :
  - Les différents formats de publications sur Facebook ;
  - Créer/ optimiser les paramètres de la page Facebook.
- Utiliser la publicité Facebook pour attirer les utilisateurs qui sont à proximité de l'entreprise.
- Découvrir l'audience sur Facebook et ses habitudes.
- Mesurer la performance et la rentabilité de la stratégie « web to store ».

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée** : 7 h soit 1 jr

**Tarif** : 390 € HT / jr

#### Dates :

10 Mars 2021 (Entraigues)

27 Avril 2021 (Marseille)

13 Octobre 2021 (Entraigues)

22 Novembre 2021 (Lyon)

Formation disponible intra-entreprise

Renseignements : 04 90 31 51 90

A close-up photograph of a person's hands holding a red dart. The person is wearing a dark suit jacket, a white shirt, and a brown tie. The background is a bright, out-of-focus light source, possibly the sun, creating a lens flare effect. The dart has three red flights and a silver barrel. The tip of the dart is glowing with a bright yellow light.

**"LE TALENT EST LA CLÉ DE  
NOTRE PERFORMANCE"**

**JEAN-MARC AMISI**



## LES BASES DU CONTRÔLE DE GESTION

### PUBLIC

Toute personne souhaitant évoluer, comprendre ou mettre en place le contrôle de gestion dans son unité de travail.

### PRÉ-REQUIS

Des connaissances en comptabilité sont un plus.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Élaborer et mettre en place des outils de gestion et de suivi du contrôle de gestion.
- Établir des budgets prévisionnels.
- Surveiller les écarts entre les objectifs prévisionnels et les objectifs réalisés et proposer des actions correctives.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

### 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

Formateur spécialisé en contrôle de gestion, finances, comptabilité.

### PARCOURS DE FORMATION

#### CONTRÔLE DE GESTION : THÉORIE, MODÈLE DE COÛT, MISE EN ŒUVRE

- Le positionnement du contrôle de gestion et identification du métier.
- Le contrôle de gestion et modélisation d'une organisation.
- La construction des modèles de calculs des coûts.
- Les processus de production de l'information nécessaires à la mise en œuvre du contrôle de gestion.

#### GESTION BUDGÉTAIRE : DÉMARCHÉ GÉNÉRALE, BUDGET DES VENTES, BUDGET DE PRODUCTION

- Rôle, démarche et processus budgétaires.
- Le budget des ventes et des frais commerciaux.
- Le budget de production.

#### GESTION BUDGÉTAIRE : BUDGET DU PERSONNEL, BUDGET DE TRÉSORERIE

- Le budget des frais de personnel et les budgets des services de support.
- Le budget de trésorerie.
- Les documents de synthèse prévisionnels.

#### LES OUTILS D'AMÉLIORATION DES PERFORMANCES

- Le contrôle budgétaire et analyse d'écarts.
- La gestion de la qualité.
- Les tableaux de bord de gestion.

Programme adaptable en fonction du secteur d'activité des entreprises participant à la formation.

En intra, nous adaptons également cette formation en fonction de votre secteur d'activité.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 14 h soit 2 jrs

**Tarif :** 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

**Dates :**

26 et 27 octobre 2021 (Avignon)

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

## INDICATEUR DE PERFORMANCE

### PUBLIC

Tout public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

À partir des informations issues de l'entreprise ou à partir d'un exemple type :

- Comprendre les informations du bilan, du compte de résultat et les soldes intermédiaires de gestion.
- Se sentir à l'aise vis-à-vis des ratios de gestion (CA, marge, EBE, bénéfice ...).
- Faire des calculs simples (coefficient multiplicateur, taux de marge, taux de marque ...).
- Appuyer son management sur les ratios de performance afin de sensibiliser l'équipe à l'importance du travail en qualité.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques. Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

### 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

Formateur spécialisé en contrôle de gestion, finances, comptabilité.

### MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée :** 7h soit 1 jr  
**Tarif :** 390 € HT / jr

**Dates :**  
15 avril 2021 (Marseille)  
15 octobre 2021 (Avignon)

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

## PARCOURS DE FORMATION

### LA GESTION FINANCIÈRE DE L'EXPLOITATION

#### LE BILAN OU L'ANALYSE DU PATRIMOINE DE L'ENTREPRISE :

- Détail et analyse du bilan actif et du bilan passif.
- Compréhension des comptes de la classe de 1 à 5.

#### LA COMPTE DE RÉSULTAT = ANALYSE DE LA PERFORMANCE ANNUELLE DE L'ENTREPRISE

- Détail et analyse du compte de résultat.
- Détail et analyse des soldes intermédiaires de gestion (SIG) :
  - Chiffre d'affaires ;
  - Marge commerciale ;
  - Valeur ajoutée ;
  - Excédent Brut D'exploitation ;
  - Résultat d'exploitation ;
  - Résultat de l'exercice.

#### LES INDICATEURS DE PERFORMANCE ET DE PILOTAGE

- Quels indicateurs choisir ?
  - Calcul du marge, d'un coefficient multiplicateur, ratio Masse Salariale/CA par exemple ...
- Comment calculer un indicateur ?

#### PILOTER / SUIVRE LES INDICATEURS : POUR PRÉVOIR, ANALYSER ET AGIR

- Comment piloter les indicateurs ?

#### LES IMPACTS DES DÉCISIONS DE GESTION DE L'ENTREPRISE SUR :

- Le poste clients.
- Le poste fournisseurs.
- Le poste rémunération du personnel.
- Les frais généraux...





**"LE LANGAGE EST LA PEINTURE  
DE NOS IDÉES"**

**ANTOINE DE RIVAROL**



# PRATIQUER UNE LANGUE ÉTRANGÈRE

ANGLAIS, ALLEMAND

## NIVEAU

Tout niveau : Débutant, Confirmé, Avancé.

## PUBLIC

Tout public.

## PRÉ-REQUIS

Test préalable à réaliser pour évaluer le niveau du participant.

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Développer son autonomie dans la majorité des situations professionnelles.
- Étudier ou revoir les principaux points de grammaire et le vocabulaire nécessaires pour échanger à l'oral, à l'écrit et sur des sujets liés la majorité des situations professionnelles rencontrées.
- Se préparer au passage du test si certification.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La méthode privilégiée est celle préconisée par le Conseil de l'Europe. Il s'agit de la perspective actionnelle : elle considère que tout usager est avant tout un acteur social, qui utilise une langue pour accomplir une tâche. En fonction des besoins de chaque participant, jusqu'à 5 compétences pourront être travaillées : production orale, compréhension orale, interaction orale, compréhension écrite, production écrite.

## ÉVALUATION DE LA FORMATION

L'évaluation des connaissances se fait tout au long de la formation. Il est possible, à l'issue de la formation, de valider une certification telle que TOEIC Listening & Reading®, BULATS...

## INTERVENANTS

Formateurs spécialisés dans la langue enseignée.

## LE PLUS

Formations éligibles au CPF.

## PARCOURS DE FORMATION

LA FORMATION SE DÉROULE EN FACE-À-FACE AVEC LE FORMATEUR QUI S'APPUIE SUR DIVERSES DOCUMENTATIONS ÉCRITES AINSI QUE DES SUPPORTS AUDIO-VISUELS

LE PROGRAMME DE LA FORMATION VARIE SELON LE NIVEAU INITIAL ET LE NIVEAU À ACQUÉRIR. IL S'AGIT DE :

- Comprendre et utiliser des énoncés simples visant à satisfaire des besoins concrets, à l'écrit comme à l'oral et communiquer afin d'échanger des informations sur des sujets familiers (niveau débutant).
- Comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé, dans des situations courantes de la vie professionnelle et produire un discours simple en racontant un événement passé ou en expliquant un projet (niveau intermédiaire).
- Comprendre des textes ou discours longs et sur des sujets complexes. S'exprimer à l'oral comme à l'écrit de façon fluide et précise, en argumentant ses propos et en structurant son discours (niveau avancé).

À CET EFFET, LA FORMATION COMPREND :

- Lecture de textes (récits, dialogues, etc.) avec étude des principaux points de grammaire et du vocabulaire utilisé.
- Activités de compréhension orale et écrite à l'aide de questions / réponses.
- Séquences d'interaction orale avec le formateur : jeux de rôles à partir de situations quotidiennes de la vie professionnelle (en face à face et / ou téléphonique).
- Séances de phonétique pour améliorer sa prononciation.
- Expression écrite : rédiger de courts textes / messages, ou des méls professionnels.
- Acquisition ou révision des principaux points de grammaire : conjugaison, phrases affirmatives, négatives et interrogatives, etc.
- Préparation au passage des tests TOEIC Listening & Reading® ou BULATS (si passage certification).

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée** : entre 20 et 50 h

**Tarif et dates**  
Nous contacter !

**CERTIFICATION TOEIC ET GOETHE SUR DEMANDE**

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



# LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE

## LSF INITIATION

### NIVEAU

Niveau : Débutant

### PUBLIC

Tout public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Appréhender la problématique de la surdité.
- Découvrir les bases de la langue des signes française (LSF) pour faciliter la communication avec des personnes sourdes par l'expression corporelle.
- Identifier les attitudes à adopter pour faciliter la relation avec une personne sourde.
- Utiliser les signes de base.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes participatives et actives. Eléments théoriques ainsi que mises en situation : jeux de rôles, études de cas à partir de vidéos impliquant des personnes sourdes.

### ÉVALUATION DE LA FORMATION

L'évaluation des connaissances s'effectuera en fin de formation par une mise en situation.  
Délivrance d'une attestation de fin de formation.

### INTERVENANTS

Formateur spécialisé dans la langue enseignée.

## PARCOURS DE FORMATION

### SURDITÉ ET COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Histoire de la SLF et les incidences.
- Les langues signées dont la LSF.
- Comment entrer en communication avec une personne sourde ?

### PREMIERS PAS EN LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE (LSF)

- Comparaisons entre le mime, le geste et le signe.
- La dactylogogie - applications.
- Introduction aux signes par les « proformes / classificateurs ».
- Le principe de l'iconicité en LSF.
- La configuration du signe.
- Eléments de syntaxe.

### COMMUNIQUER EN LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE (LSF) - SIGNES ÉLÉMENTAIRES

- Signes de « rencontre », politesse...
- Signes de l'environnement humain.
- Signes contextuels.

### MISE EN PRATIQUE ET ÉCHANGES TOUT AU LONG DE LA FORMATION.

## MODALITÉS D'INTERVENTIONS

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

**Durée** : 14 h soit 2 jrs

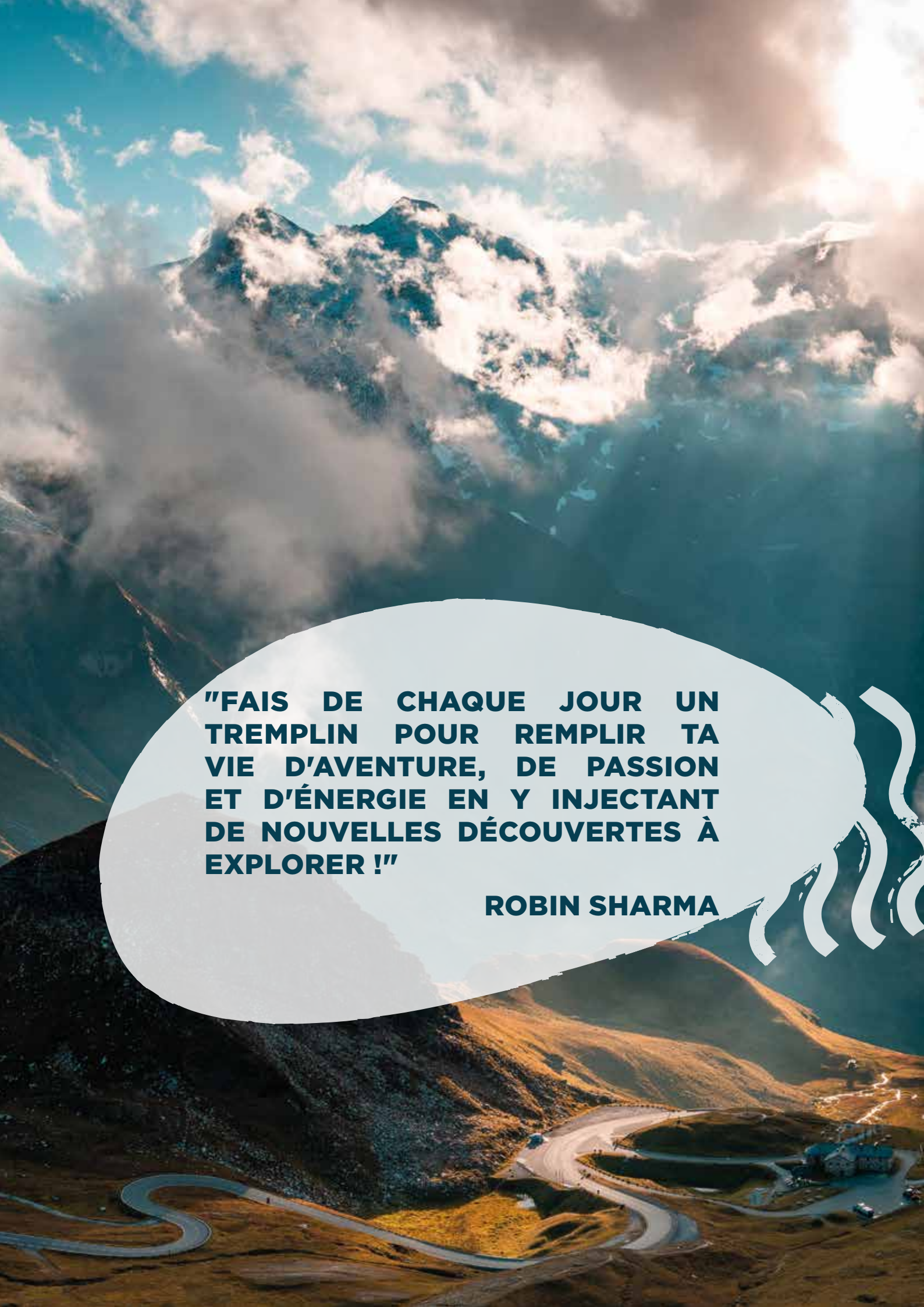
**Tarif** : 390 € HT / jr  
soit 780 € HT

#### Dates :

28 et 29 juin 2021 (Avignon)  
25 et 26 nov 2021 (Avignon)

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



A high-angle, wide shot of a mountainous landscape. In the foreground, a paved road winds through a valley with golden-brown grass. A small cluster of buildings is visible on the right. The middle ground shows steep, rocky slopes. In the background, majestic snow-capped mountain peaks rise above a layer of white clouds. The sky is filled with soft, white clouds, and the sun is visible in the upper right corner, creating a warm, golden light. A large, white, irregularly shaped graphic element, resembling a speech bubble or a stylized cloud, is positioned in the center of the image, containing a quote in bold, dark blue capital letters. To the right of this graphic, there are several white, wavy, brushstroke-like lines that extend towards the right edge of the frame.

**"FAIS DE CHAQUE JOUR UN  
TREMPLIN POUR REMPLIR TA  
VIE D'AVENTURE, DE PASSION  
ET D'ÉNERGIE EN Y INJECTANT  
DE NOUVELLES DÉCOUVERTES À  
EXPLORER !"**

**ROBIN SHARMA**

## CONSEIL EN RESSOURCES HUMAINES

### EXEMPLES D'INTERVENTIONS

#### PUBLIC

Ce dispositif s'adresse à toute personne en charge de la gestion des ressources humaines dans l'entreprise. Nous proposons des accompagnements individualisés sur des thématiques liées aux ressources humaines et à la stratégie d'entreprise.

#### OBJECTIFS

- Nous offrons la possibilité aux entreprises de :
- Bénéficier de conseils sur leurs pratiques en Ressources Humaines.
  - Disposer d'outils opérationnels créés sur mesure pour engager des actions en matière de recrutement, de formation, de gestion des Ressources Humaines, de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), de prévention des risques professionnels...
  - Répondre à leurs obligations légales.
  - Renforcer leur compétitivité.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Un expert en Ressources Humaines établit un diagnostic préalable afin de prévoir un accompagnement sur mesure. Cet accompagnement peut se faire :

- Soit dans le cadre d'un conseil spécialisé : par la mise à disposition et / ou la construction d'outils, d'un plan d'actions partagé et par la mise en œuvre des actions. Cette intervention est conduite conjointement avec l'entreprise.
- Soit dans le cadre d'une mission clé en main : l'entreprise missionne l'intervenant dans l'élaboration d'un outil RH en totale autonomie.

#### INTERVENANTS

Consultantes expertes en ressources humaines.

#### PARCOURS DE FORMATION

##### ÉLABORATION DES RÉFÉRENTIELS DE COMPÉTENCES

###### OBJECTIFS

- Élaborer une cartographie des métiers par familles professionnelles.
- Comprendre les intérêts et finalités des référentiels de compétences.
- Rédiger, lire, analyser, mettre à jour la matrice.
- Faciliter le transfert de compétences et la mobilité professionnelle.
- Évaluer la compétence.

##### ÉLABORATION ET SUIVI DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DE L'ENTREPRISE

###### OBJECTIFS

- Accompagner l'entreprise dans sa démarche de performance par le développement des compétences des collaborateurs.
- Maîtriser et répondre aux obligations légales en matière de formation.
- Identifier les besoins de formation.
- Construire et optimiser le plan de développement des compétences.

##### CONDUITE DES ENTRETIENS PROFESSIONNELS

###### OBJECTIFS

- Externaliser la conduite des entretiens professionnels.
- Proposer une grille d'entretien commune.
- Établir une synthèse des entretiens professionnels pour une exploitation des informations efficiente.
- Construire le plan de développement des compétences à partir des besoins recensés.

##### MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION

###### OBJECTIFS

- Déterminer une politique de rémunération en lien avec la stratégie de Ressources Humaines de l'entreprise et son projet d'entreprise.
- Établir une grille de rémunération qui soit transparente, simple à comprendre et qui valorise le dialogue social.
- Mettre en lien, rendre cohérent les niveaux de compétence et de performance et les niveaux de rémunération.
- Sensibiliser et faire comprendre la notion de valeur ajoutée dans la production d'un travail.



## CONSEIL, COACHING ET VAE

### COACHING INDIVIDUEL ET D'ÉQUIPE

Un vrai concentré de performance pour voir plus clair et s'engager en sécurité sur le chemin de la réussite. Le coaching s'inscrit dans une logique de préparation mentale et d'entraînement qui permet d'obtenir des résultats au-delà même de ceux imaginés.

#### BON À SAVOIR !

NOS COACHS CERTIFIÉS VOUS ACCOMPAGNENT DANS VOS OBJECTIFS DE PERFORMANCE.

### PRÉ-ACCOMPAGNEMENT VAE

Ce dispositif de pré-VAE a pour objectif de favoriser et encourager l'accès et la réussite des parcours VAE. Toute personne souhaitant s'engager dans une démarche de VAE pourra bénéficier :

- D'information sur le dispositif et ses étapes.
- D'une définition et / ou d'une clarification de son projet professionnel (Pourquoi s'engager dans une telle démarche ? Quelles sont mes motivations ? Quel est mon objectif ?...).
- D'une aide au positionnement vis-à-vis de l'offre de certification.
- D'un accompagnement à l'élaboration du livret de recevabilité.
- D'une aide au montage d'une demande de prise en charge pour la rédaction du livret 2 en relation avec l'organisme accompagnateur.
- D'un suivi personnalisé dans son parcours VAE.

### EXECUTIVE PROFILER

Executive Profiler est un questionnaire de mesure du comportement qui permet de diagnostiquer les stratégies d'adaptation de l'individu hors pression et sous pression pour l'accompagnateur vers de nouvelles stratégies gagnantes.

Cette démarche favorise une prise de conscience de son propre comportement et de celui des autres. Elle apporte une réponse aux comportements sous pression auxquels chacun est confronté. À partir de cette étude, nous pouvons proposer une réflexion individuelle sur de nouveaux protocoles d'action et dresser une cartographie collective des fonds typologiques de votre organisation pour une meilleure dynamique.

Executive Profiler est à l'œuvre depuis 20 ans en France et à l'international : management, mobilisation des équipes, préventions des RPS, gestion des conflits, communication, stratégie RH, conduite du changement, pour des résultats efficaces.

Plus de renseignements

**04 90 31 51 90**

**contact@i4-formation.fr**



## Inscription

### 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.....

- Je m'engage à payer les frais de formation.  
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.....  
.....  
Nom du responsable signataire.....  
.....

### Signature et cachet de l'entreprise

**Merci de nous envoyer le formulaire :**  
**Par mail :** [contact@i4-formation.fr](mailto:contact@i4-formation.fr)

**Par courrier :**  
Centre d'affaires les Naïades  
Bât. 2, 10 avenue de la Poulasse  
84000 AVIGNON

## 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 2021 sont fermes et définitifs pour l'année 2021. 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.



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)

# 4 valeurs

au service de  
votre performance

A decorative graphic on the right side of the page. It features a large, semi-circular shape filled with a pattern of small white dots. To the left of this shape, there are several light blue, wavy, brush-stroke-like lines. Below these elements, there are stylized, wavy shapes in orange and yellow, suggesting a horizon or a landscape.

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

**Tél. 04 90 31 51 90**

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