



Catalogue des Formations 2015



Formation Stratégique

La formation adaptée à vos besoins !

Cliquez ici pour accéder directement au résumé / aux plans de cours

N° Déclaration Prestataire de Formation : 91-30-02586-30

Siège : 215-217, Ch. du Réservoir – 30140 BAGARD

Tel/Fax : 04.66.24.98.44 / 04.11.93.02.83- Contact@formationstrategique.fr

SAS au Capital de 7800 € / RCS 484 937 933 / TVA FR.51 484 937 933 / NAF 7022Z

L'approche de Formation Stratégique

Ingénierie de formation

Détecter les besoins avec votre conseiller

Fixer les objectifs pédagogiques

Déterminer la solution formation

Financement et Gestion du plan de formation

Organisation et suivi administratif

Logistique de formation

Post Formation

Formation

Suivi téléphonique, email, déplacement si la situation l'exige

Mise en ligne de vos supports sur notre site Internet. Retrouvez les points essentiels de votre formation ! www.formationstrategique.fr
Votre espace formation est sécurisé par un Login et un mot de passe. Vous n'avez plus besoin de savoir où vous avez rangé vos supports : tout est en ligne !

Conseil et expertise : Proposition de solutions en adéquation avec les contraintes clients/stagiaires. Toutes nos formations et nos plans de cours sont personnalisables et adaptables en fonction de vos besoins.

Ethique : Nous prenons en charge uniquement les missions qui entrent dans nos domaines de compétences. Nous veillons à établir le juste rapport qualité/prix de nos prestations.

Localité : Nous vous accueillons dans nos salles de formations sur Montpellier, Nîmes, Avignon, Béziers, Alès. Pour le secteur Grand-Sud, nous vous proposons les solutions les plus adaptées.

Outils mis à disposition :

- Une flotte d'une trentaine de PC portables
- Audits de formation - Contrôle des connaissances ante/post formation
- Appareil photo numérique et reflex - Camescope - Vidéoprojecteurs
- Extincteurs / Bac à feu écologique
- Mannequins / Défibrillateur / Trousse SST
- Paper-board et/ou tableau blanc
- Accès WIFI dans nos salles de formation

Notre équipe pédagogique : composée de formateurs spécialisés par thématique, sont issus du terrain. Expérimentés, ils connaissent les problématiques des entreprises et s'adaptent aux impératifs des clients.

Les Partenariats : Par souci de répondre au mieux à notre clientèle, nous avons mis en place des partenariats avec AGEFOS PME et OPCALIA (Organismes chargés de la collecte des fonds de la formation professionnelle). Nous travaillons néanmoins avec tous les OPCA (Opcaim, Intergros, Constructys, Fafiec, Afdas, Fifpl, Agefice...).

Intra-entreprise : Notre spécialité. La formation personnalisée va chercher à répondre aux besoins spécifiques de votre structure. Elle s'inspirera de votre problématique.

Interentreprises : Cliquez pour consulter le [calendrier des formations programmées](#).

Actions Cofinancées 2014 (Bénéficiaire d'un financement avantageux) avec...



Pour bénéficier des meilleurs tarifs, confiez-nous votre plan de formation. Ensemble, nous construisons une gestion des compétences et de la formation en cohérence avec les objectifs que vous vous fixez.

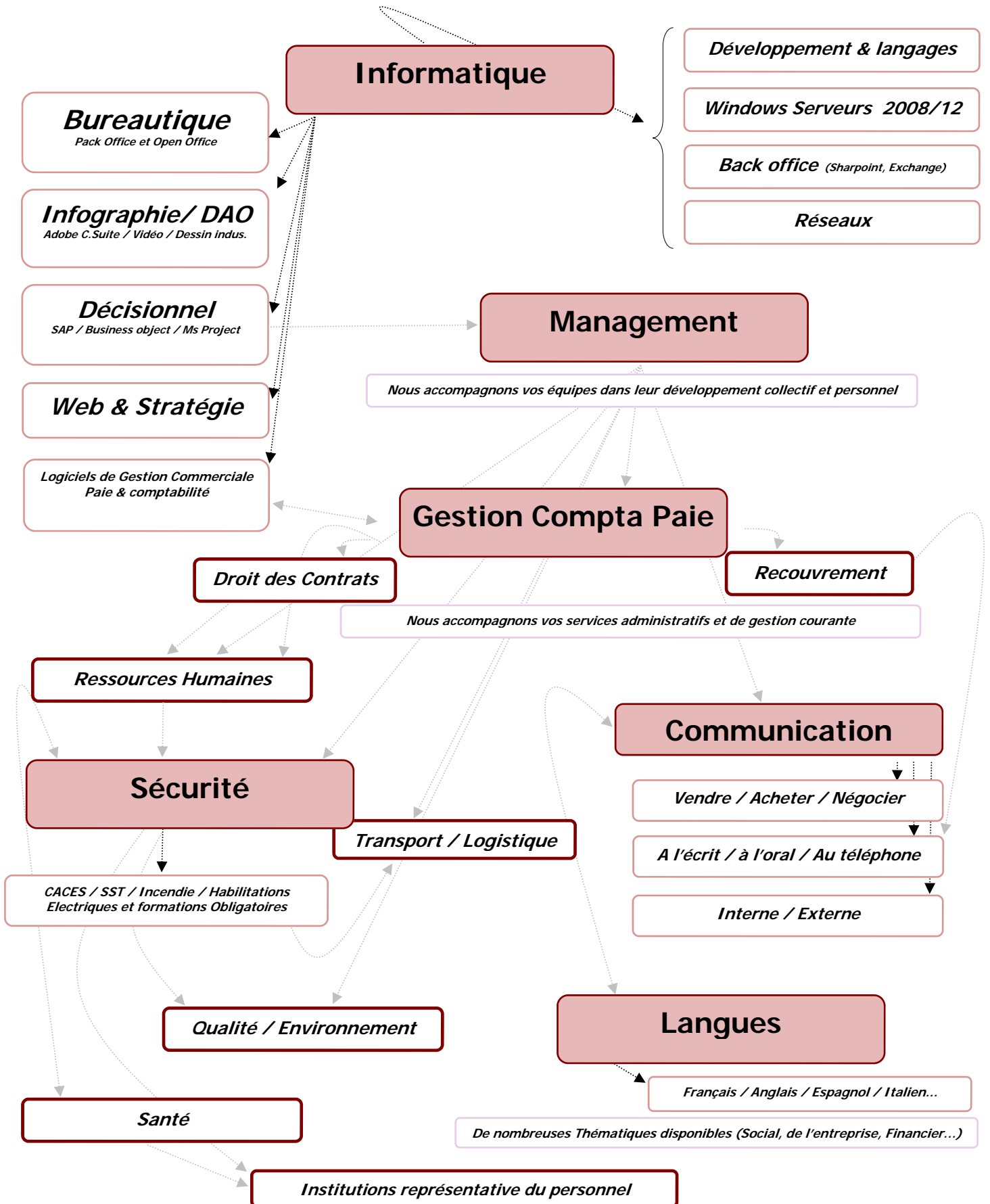
Contactez votre Conseiller : 04.66.24.98.44

Contact@formationstrategique.fr

www.formationstrategique.fr

Devis
sous 48h

Notre Offre de Formation



FORMATIONS 2015

BUREAUTIQUE

- ▶ Système d'exploitation WINDOWS 7 – WINDOWS 8
- ▶ Prise en main de l'outil informatique (**Spécial débutant**)
- ▶ Pack DECOUVERTE - Prise en main Word Excel Powerpoint Outlook (**Spécial débutant**)
- ▶ Pack REMISE A NIVEAU Word Excel Outlook
- NEW!** ▶ Office 2013 : Prise en main des NOUVEAUTES Word Excel Outlook
- ▶ Office 2013-2010-2007 Spécial parcours ASSISTANT(E)S Word Excel Powerpoint
- BEST** ▶ Office 2013-2010-2007 : MIGRATION
- ▶ WORD (Initial – Avancé – Expert)
- BEST** ▶ EXCEL (Initial – Avancé – Expert)
- BEST** ▶ EXCEL modules **SPECIFIQUES** : Macros, Graphiques, Tableaux croisés dynamiques, Orientation finance, Reporting et décisionnel
- ▶ EXCEL DEVELOPPEMENT - Applications en VBA (initial et perfectionnement)
- ▶ ACCESS (Initial – Avancé – Expert)
- ▶ ACCESS DEVELOPPEMENT - Applications en VBA (initial et perfectionnement)
- ▶ POWERPOINT (initial / optimisation de vos documents et présentations)
- ▶ OUTLOOK (initial / Communiquer plus efficacement)
- ▶ GOOGLE APPS (Agenda, Mail, drive, document texte,...)
- ▶ Conception et exploitation d'une BASE DE DONNEES CLIENTS
- ▶ LOTUS NOTE
- ▶ PUBLISHER (Conception de plaquettes, cartes,...)
- ▶ Suite OPEN OFFICE (Gratueils équivalents Office Microsoft)



INFOGRAPHIE – PAO CAO – PHOTO, VIDEO & ANIMATIONS

- BEST** ▶ AUTOCAD 2D et 3D - (tout niveau)
- ▶ SOLIDWORKS / CATIA / SKETCHUP / COVADIS
- NEW!** ▶ ARTLANTIS
- ▶ VISIO (Organigrammes et Schémas de processus)
- ▶ PHOTOSHOP CS6 – CS5 – CS4 (tout niveau)
- ▶ INDESIGN CS6 – CS5 – CS4 (tout niveau)
- ▶ ILLUSTRATOR CS4 – CS5 – CS6 (tout niveau)
- ▶ FIREWORKS & FLASH CS4 – CS5 – CS6 (tout niveau)
- BEST** ▶ PACK : Créer vos publications avec Indesign, Photoshop et Illustrator (5 jours)
- ▶ Mettre en valeur ses documents de communication (2 jours)
- ▶ ADOBE PREMIERE PRO
- ▶ AFTER EFFECT
- ▶ 3D STUDIO MAX
- ▶ FINAL CUT PRO X (Maîtrise du montage vidéo)
- ▶ SHAREPOINT 2013-2010
- NEW!** ▶ Réussir vos PHOTOGRAPHIES et vos prises de vue
- ▶ Réussir vos VIDEOS et vos prises de vue, montage,...
- ▶ ACROBAT PRO / ACROBAT DISTILLER
- ▶ QUARK XPRESS / GIMP...
- ▶ Migration de XPRESS vers INDESIGN



DEVELOPPEMENT WEB, STRATEGIES & CONCEPTION

- ▶ Gestion et/ou Mise à jour de votre site WEB
- ▶ ERGONOMIE & DESIGN de votre site WEB
- ▶ DREAMWEAVER CS 6 - FLASH CS6 (et tout niveau)
- NEW!** ▶ PRESTASHOP, WORDPRESS, MAGENTO : Créer, gérez, votre site E-commerce
- ▶ DRUPAL 7 - Editeur designer et webmaster
- ▶ JOOMLA – Créer et administrer son site
- ▶ HTML 5 – CSS 3
- BEST** ▶ Référencer son Site WEB
- ▶ GOOGLE ADWORDS et ANALYTICS : Optimiser vos campagnes marketing
- ▶ E-MAILING : Réussir vos campagnes marketing
- ▶ Intégrer Internet dans sa stratégie commerciale
- BEST** ▶ COMMUNITY MANAGER / Médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadéo...)
- ▶ Créer et animer une page entreprise FACEBOOK (2 jours)



LOGICIELS de GESTION DE L'ENTREPRISE

- ▶ SAGE (Ligne 10, 100), CIEL, CEGID, EBP (PRO V12), ...
 - Comptabilité, paie et la gestion commerciale
 - Paramétrage, accompagnement à la mise en place, exploitation, fonctions avancées
- ▶ GED maitriser les pratiques documentaires
- ▶ SAGE BATIGEST et EBP BATIMENT
- ▶ Informatisation de votre comptabilité – Utilisation d'Excel ou logiciel spécifique



INFORMATIQUE

Systèmes d'exploitation / Serveurs et applications

- ▶ **MICROSOFT** (2013/2010/2007/2003)
 - SHARE POINT Server / EXCHANGE Server /LYNC Server
 - ▶ Conception et déploiement, configuration, gestion, planification
 - SQL SERVER (2012/2008/2005)
 - BEST** ○ WINDOWS 8 & 7
 - ▶ Administration, déploiement, maintenance et dépannage
 - NEW!** ○ WINDOWS SERVER 2012 – 2008
 - ▶ Architecture, Administration, déploiement, maintenance et dépannage
 - ▶ L'ACTIVE DIRECTORY
 - ▶ POWERSHELL Automatiser l'administration
- ▶ **ORACLE** 11g 10g, Administration et Développement SQL
- ▶ **IBM Lotus Domino**
- NEW!** ○ Développement XPAGES
 - Administration, Designer, développement
- ▶ **LINUX – MAC OS - UNIX**
 - Administration, services réseaux, déploiement et maintenance

Virtualisation

- ▶ VMware VSphere (5.1/5.0/4.1/4.0) et spécificités (nous consulter)
- ▶ Citrix XenApp XenServer (6.5/6.0/5.0/4.5)

Développement – SGBD

- ▶ **JAVA & JEE**
 - conception, programmation et développement
 - Les différents Frameworks
- ▶ **Developpement . NET**
 - C# avec net framework 4
 - ASP. NET 4.5 / WPF / ADO.NET
 - SHARE POINT Server 2013 -2010-2007 (Mise en œuvre et administration)
 - TEAM FOUNDATION Server 2012-2010
 - VISUAL STUDIO (2008/2010)

BEST ▶ Smart Phone et tablettes

- ANDROID – Développement des applications mobiles
- IPAD/IPHONE : Objective C / Iphone / Ipad Développer des applications
- Windows Phone 8 – 7 / Windows Store
- Concevez vos applications sur tablettes et Smartphones
- ▶ Autres items disponibles : UML 2 – PHP 5- Symfony 2 – Zend Framework 2 - MySQL – PostgreSQL - C++ - Windev – XML

Aide à la décision & Business Intelligence

- BEST** ▶ MS PROJECT (2013/2010/..) GANTT PROJECT
- ▶ BUSINESS OBJECT (Utilisateur, WebI, DeskI – Développement, Administration, Qlikview)
- ▶ SQL Server 2012-2008 BI – Integration Services – Analysis Services
- ▶ Méthode AGILE

Réseaux et sécurité

- ▶ VoIP – Réseaux sans fil
- ▶ TCP / IP - Mise en œuvre – Migration - Sécurité IPV4 – IPV6
- ▶ CISCO routeurs – Mise en œuvre
- ▶ SSI - Sécurité des Systèmes d'Informations (réseaux et internet)
- ▶ Windows 7 -8 Sécurité et performance

Cloud

- NEW!** ▶ CLOUD computing - Usages et solutions techniques



TERTIAIRE

Gestion, Comptabilité, Paie / Droit du travail / Recouvrement

- BEST** ▶ Comptabilité générale /analytique
 - ▶ Contrôle de gestion
 - ▶ Les tableaux de bord
 - ▶ Bilan & Compte de Résultats : Lire et interpréter les états financiers
 - ▶ Les mécanismes de la TVA
- NEW!** ▶ Finance pour non financier
 - ▶ Maitrise de la fiscalité et liasse fiscale
 - ▶ Gestion de Trésorerie au quotidien
 - ▶ Gérer un budget / Chiffrage prévisionnel
- BEST** ▶ Administration du personnel (environnement juridique et social)
- BEST** ▶ Gestion de la Paie et des charges et déclarations sociales
- BEST** ▶ Journée d'Actualisation sociale – Nouveautés sociales et jurisprudentielles
 - ▶ Contrats de travail : de l'établissement à la rupture (CDI, CDD, Intérim, Solde tout compte, rupture conventionnelle, licenciement...)
 - ▶ Les contentieux salariés / La préparation au conseil des prud'hommes
 - ▶ Droit des contrats : Maitriser les risques juridiques de ses projets et affaires
 - ▶ Piloter les relations sociales DP, DUP, CHSCT, CE, délégués syndicaux
 - ▶ Risque client – Anticiper et s'organiser pour éviter les impayés
 - ▶ Relance des factures par téléphone & courrier
 - ▶ Recouvrement des créances / Contentieux amiable et judiciaire
- NEW!** ▶ Classement, Organisation, Archives : Améliorez et optimisez les méthodes (méthode 8D, ...)



Ressources Humaines

- ▶ Formation de formateur – Les méthodes pédagogiques
- BEST** ▶ Exercer le rôle de Tuteur
 - ▶ Organiser la transmission des savoir et savoir-faire de votre entreprise
- ▶ La fonction Ressources Humaines
- ▶ L'entretien annuel d'évaluation
- ▶ Réussir son recrutement
- ▶ Construire et mettre en œuvre le plan de formation
- ▶ GPEC - Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

Management

- BEST** ▶ Rôle du chef d'équipe (fonctions, encadrement, délégation, accompagnement)
 - ▶ Animation d'une équipe (Motivation du personnel, Objectifs, développement)
 - ▶ Conduire et animer une réunion
- BEST** ▶ Gestion des conflits / des comportements difficiles
 - ▶ Gestion du stress
 - ▶ Conduite et management de projet
 - ▶ Accompagner et conduire au changement (Outils, communication et gestion)
 - ▶ Gestion du temps et organisation : gagner en efficacité
 - ▶ Leadership : Affirmer sa personnalité pour être plus performant

Commerce

- ▶ Manager : Animer, gérer, motiver son équipe commerciale
- BEST** ▶ Réussir ses ventes : Techniques et Arguments - Gestion des objections
 - ▶ Prospection et prise de RV – Convaincre pour gagner de nouveaux clients
 - ▶ Négociation commerciale (Achats/Ventes - Approvisionnements)
 - ▶ Gestion de la relation client (Accueil, fidélisation, Suivi, litige Clients ...)
- NEW!** ▶ Codes des marchés publics : Répondre à un appel d'offre / dématérialisation

Communication

- ▶ Prise de parole en public
- ▶ Améliorer son accueil téléphonique et physique

BEST

- ▶ Les écrits professionnels : rédiger pour être compris, (orthographe...)
- ▶ Développer son esprit de synthèse à l'écrit et à l'oral
- ▶ Prise de note, compte rendu, note de synthèse, communication interne...

NEW!

- ▶ Communication digitale sur les médias sociaux (Facebook, Twitter, WEB, Applications...)

Marketing

- ▶ Marketing opérationnel – Principe et outils
- ▶ Réussir ses supports promotionnels (newsletter, catalogue, slogans...)
- ▶ Webmarketing et médias sociaux (Google Analytic, Emailing, Buzz, réseaux sociaux...)

NEW!

- ▶ Développez votre application Tablette et Smartphone

LANGUES

Thématiques : Entreprise, affaires, au téléphone, social, financier, juridique, technique, marketing, conversation, vocabulaire, vinicole et viticole, médical, passage TOIEC et remise à niveau.

BEST

- ▶ Anglais
- ▶ Allemand, espagnol, italien, portugais, arabe, chinois, russe...
- ▶ Français Langues étrangères (FLE)



SECURITE et FORMATIONS OBLIGATOIRES

Sécurité et santé au travail

- BEST** ▶ SST (Sauveteur Secourisme au Travail) Initial et M.A.C (Recyclage) (2 & 1 jours)
- ▶ Défibrillateur & Rappel 1ers secours (0.5jour)
 - ▶ PRAP (IBC – 2S) Formation suivant le référentiel INRS (2 jours)
- BEST** ▶ Gestes et postures (1 jour)
- ▶ TMS : Les troubles musculo squelettiques (1 jour)



Formations CACES®



- ▶ CACES - CHARIOTS automoteur – Manutention CARISTE (R389) Cat. 1 à 5
- ▶ CACES - ENGINs de chantier (R372) Cat. 1 à 10
- ▶ CACES - GRUES Auxiliaires (R390) Cat. Avec et sans télécommande
- ▶ CACES - PEMP – Nacelle – (R386) Cat. 1A-3A 1B-3B
- ▶ Ponts Roulants - Autorisation (R318 et R423)
- ▶ Autorisation de conduite – Tout type d'engin
- ▶ Devenir moniteur CACES (5 jours)

Prévention incendie

- BEST** ▶ EPI & Manipulation des extincteurs (équipier de 1^{ère} intervention) (0.5jour)
- ▶ Evacuation – Equipier Guide File – Serre File (0.5jours)
 - ▶ Pack EPI + Evacuation (1 jour)
 - ▶ ESI (2^{ème} intervention) (2 jours)
 - ▶ SSI Système de Sécurité Incendie (0.5jour + 0.5j en option)
 - ▶ ARI : Port de l'appareil respiratoire isolant (0.5jour)
 - ▶ SSIAP 1 et 2 – Initial / Recyclage / Mise à niveau (durée variable)

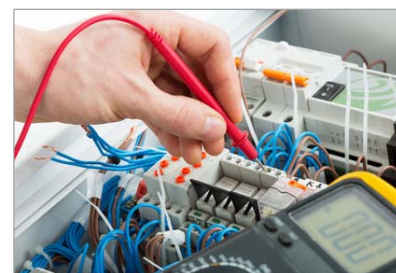
Formations en vue de l'habilitation électrique (durée variable)

- ▶ Travaux non électrique : HO-HOV-BO (Exécutant) BS (Interventions élémentaire) – BE-HE (manœuvre) BP Photovoltaïque
- ▶ Travaux électrique (Haute tensions uniquement en intra-entreprise – Indice H)
 - BR (Interventions générale) - BC - BE (mesurage, vérification, Essai) B1 - B1V - B2 - B2V (Essai)
 - H2 - H2V (Essais) H1- H1V - HE (mesurage, vérification, Essai) HTB (manœuvre) HC

- NEW!** ▶ Dépanner des équipements électriques en milieu industriel (2 jours)

Sécurité du travail en hauteur

- ▶ Echafaudages Fixe et Roulant :
 - Réception, contrôle (1 jour)
 - Montage et démontage en conformité (2 jours)
- BEST** ○ Pack montage, réception, conformité (3 jours)
- ▶ Port du Harnais et EPI Antichute (1 jour)
 - ▶ Travail sur toiture, Pylônes de télécommunications, scène de spectacle etc. (durée variable)
 - ▶ Pack Echafaudage roulant et travail en hauteur (2 jours)



Management de la sécurité

- BEST** ▶ Document Unique - R4121 - Elaborer et mettre à jour son document (3 jours)
- ▶ Arbre des causes (1 jour)
 - ▶ Règlementation et responsabilité de l'employeur (en matière de Santé & Sécurité au travail) (durée variable)
 - ▶ Le Protocole de sécurité (1 jour)
 - ▶ Le plan de prévention (2 jours)

Risques professionnels

- ▶ Risque Chimique – Sensibilisation & bases en prévention (1 à 2 jours)
- ▶ Risque Amiante – Sensibilisation & bases en prévention (1 à 2 jours)
- ▶ Risques Psychosociaux – Santé physique et mentale (2 jours)

Hygiène et santé au travail

- ▶ Mise en place de l'HACCP (3 jours)
 - ▶ La Méthode RABC (2 jours)
- NEW!** ▶ Hygiène des locaux (2 jours)

INSTANCES REPRESENTATIVES du PERSONNEL

- BEST** ▶ Le CHSCT : Nouveaux élus / perfectionnement de la pratique des membres (3 à 5 jours)
- ▶ Les délégués du personnel (DUP – DP)
 - ▶ Le Comité d'entreprise, secrétaire, trésorier du CE (CE)

METHODE QUALITE, ENVIRONNEMENT et SECURITE

- ▶ Préparation à l'Audit Qualité ISO 9001
 - ▶ Préparation à l'audit d'environnement 14001
 - ▶ Le responsable QSE : Démarche, rôle et missions.
 - ▶ Méthodes AMDEC, SMED, 5S, Lean Manufacturing, Six Sigma
- NEW!** ▶ RT 2012 : s'approprier la réglementation thermique 2012 pour la construction

TRANSPORT & LOGISTIQUE

- ▶ Gestion des stocks, des approvisionnements, des entrepôts (2 jours)
 - ▶ Conduite économique et rationnelle en sécurité - Eco-conduite (durée suivant nombre stagiaires)
 - ▶ Logistique (gestion de la qualité et de l'efficacité)
- NEW!** ▶ Assistant(e) Import-Export
- ▶ Transport de marchandises (routier, aérien, maritime)
- BEST** ▶ Maîtrise des INCOTERMS
- ▶ Réglementation douanière / Déclaration d'échanges de biens (DEB)
 - ▶ Sensibilisation au commerce international



SANTE

- ▶ Droit du patient
 - ▶ Responsabilité civile et juridique du personnel soignant/administratif
- BEST** ▶ Bienveillance / violence en milieu hospitalier
- NEW!** ▶ Alzheimer
- ▶ Accompagnement en fin de vie
 - ▶ PRAP 2S - Formation suivant le référentiel INRS (2 jours)

AUTRES FORMATIONS

- ▶ Nous consulter.



PLANS DE COURS

Voici une liste non exhaustive - Contactez-nous pour demander votre plan de cours.
Ces plans sont modifiables et adaptables en fonction de vos besoins.

Bureautique

PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

(Débutant et perfectionnement)

Le système d'exploitation

- ▶ Les panneaux de configuration
- ▶ Gestion des utilisateurs, ...

La gestion des dossiers

- ▶ Comprendre l'architecture du disque dur,
- ▶ Le poste de travail.
- ▶ La taille des fichiers.

Le branchement des périphériques

- ▶ Connecter son appareil photo et gérer le contenu,
- ▶ Connecter son scanner et le utiliser un logiciel de traitement d'image.
- ▶ Connecter son téléphone, clé USB, ou autre périphérique.

Configurer son Internet

- ▶ Les différentes possibilités.
- ▶ Comment connecter sa box, son modem, son routeur, son Wifi.
- ▶ Le rôle du pare-feu
- ▶ Le rôle de l'antivirus

Internet

- ▶ Les sites utiles
- ▶ Reconnaître un site de confiance
- ▶ Les achats en ligne
- ▶ La messagerie instantanée
- ▶ Les impôts en ligne et autres services publics
- ▶ La signature électronique (qu'est-ce que c'est, à quoi ça sert ?)

Objectifs :

Appréhender l'informatique sans
notion particulière

Public :

Débutant

Envoyer et réception le courrier électronique

- ▶ Les paramétrages, les solutions rapides et concrètes. Surf, et sites utiles.
- ▶ Les SPAMS – l'antispams.

Les logiciels indispensables

- ▶ Le traitement de texte (Word)
- ▶ Le tableur (Excel)
- ▶ Le logiciel de messagerie (Outlook)
- ▶ Les solutions gratuites disponibles,
- ▶ Les PDF : comment les lire, les créer, les modifier ?

Composer un document commercial

- ▶ L'essentiel du traitement de texte pour créer rapidement ses factures, ses devis, et autres documents commerciaux.

Bureautique

LE PACK DECOUVERTE

Objectifs : Word

Maîtriser les fonctions de base du traitement de texte

Premier pas dans Word :

- ▶ Présentation de l'interface,
- ▶ Mode d'affichage écran,
- ▶ Méthode de sélection, déplacement,
- ▶ La gestion courante des documents (ouvrir, enregistrer, fermer, etc.)
- ▶ Aide, utilisation du compagnon.

Le formatage simple :

- ▶ Police, tailles, attributs de caractère,
- ▶ Couper, copier, coller
- ▶ Listes à puces,
- ▶ Paragraphes : alignements, retrait, espacements
- ▶ Bordures et trames

Le formatage avancé :

- ▶ Poser des retraits de paragraphe,
- ▶ Cliquer-taper
- ▶ Insertion des caractères spéciaux,
- ▶ La tabulation
- ▶ Mise en page : Marge, format papier, disposition
- ▶ En-tête et pieds de page,
- ▶ Les fonctions d'impression

Editions automatiques :

- ▶ Outil de correction automatique,
- ▶ Utilisation des insertions automatiques existantes

Objectifs : Excel

Etre Capable d'utiliser les fonctionnalités principales du tableur.

Introduction :

- ▶ Présentation de l'interface,
- ▶ Le classeur,
- ▶ La feuille de calcul,
- ▶ La gestion courante des documents (ouvrir, enregistrer, fermer...),
- ▶ Utiliser l'aide.

Manipulations :

- ▶ Saisie de données,
- ▶ Sélections,
- ▶ Déplacements,

- ▶ Insertion et suppressions.

Calculs :

- ▶ Le calcul par défaut,
- ▶ Les formules de calcul,
- ▶ Les fonctions de calcul,
- ▶ Les recopies de formules,
- ▶ Les pourcentages.

Mise en forme :

- ▶ Formatage du texte,
- ▶ Formatage des nombres,
- ▶ Formatage du tableau.

Mise en page :

- ▶ Définir une zone d'impression,
- ▶ Aperçu avant impression,
- ▶ Orientation de la page,
- ▶ Marge et position dans la page,
- ▶ Entête et pied de page,
- ▶ Lancement de l'impression.

Objectifs : Messagerie et Internet

Utilisation Internet et messagerie Outlook.

La Messagerie Electronique :

- ▶ Présentation du fonctionnement du mail
- ▶ Interface du logiciel de messagerie
- ▶ Envoyer un mail simple
- ▶ Recevoir son courrier
- ▶ Répondre à un mail
- ▶ Gérer son carnet d'adresses
- ▶ Envoyer et recevoir des mails avec pièces jointes

La messagerie avancée :

- ▶ Envois multiples et copies
- ▶ Créer des groupes d'envoi
- ▶ Paramétrage du compte de courrier

Surfer sur le Web :

- ▶ Les sites utiles
- ▶ Reconnaître un site de confiance
- ▶ Les achats en ligne
- ▶ La messagerie instantanée
- ▶ Les impôts en ligne et autres services publics
- ▶ La signature électronique (qu'est-ce que c'est, à quoi ça sert).

Bureautique

WORD

Premier pas dans Word :

- ▶ Présentation de l'interface
- ▶ Mode affichage écran
- ▶ Saisir, corriger du texte
- ▶ Méthode de Sélection, déplacement
- ▶ La gestion courante des documents (ouvrir, enregistrer, fermer...)
- ▶ Aide, utilisation du compagnon

Formatage simple dans Word

- ▶ Polices, Tailles, attributs de caractère
- ▶ Couper, Copier, Coller
- ▶ Listes à puces
- ▶ Paragraphes :
 - alignement
 - retrait
 - espacement
 - interlignage
- ▶ Bordures et trames

Objectifs :

Maîtriser les fonctions essentielles du logiciel **WORD**. Etre capable de rédiger un courrier ou un document de quelques pages avec une présentation efficace et agréable

Public :

Tout public

Formatage avancé dans Word

- ▶ Poser des Retraits de paragraphe
- ▶ Cliquer-taper...où vous voulez
- ▶ Insertion des caractères spéciaux
- ▶ La tabulation : utilisation du menu et de la règle
- ▶ Mise en page : Marges, format papier, disposition
- ▶ En-têtes et pieds de page
- ▶ Les fonctions d'impression

Éditions automatiques dans Word

- ▶ Outil de correction automatique
- ▶ Utilisation des insertions automatiques existantes
- ▶ Correction orthographique

Vérifier un document Word

- ▶ Recherche et remplacement du texte
- ▶ Correction orthographique et grammaticale
- ▶ Recherche des synonymes
- ▶ Statistiques
- ▶ Synthèse automatique
- ▶ Le Presse papier

Bureautique

WORD AVANCE

Les Tableaux :

- ▶ Créer un tableau,
- ▶ Déplacement et sélection,
- ▶ Saisir ou supprimer du texte dans un tableau,
- ▶ Modifier la structure et mettre en forme un tableau,
- ▶ Mise en forme automatique,
- ▶ Dessiner un tableau avec la barre d'outils tableau,
- ▶ Trier dans un tableau Word,
- ▶ Convertir un tableau en texte et inversement.

Le publipostage simple :

- ▶ Créer une source de données Word,
- ▶ Créer une lettre Matrice,
- ▶ Fusion des enregistrements,
- ▶ Publipostage,
- ▶ Perfectionnement base de données Excel ou Access,
- ▶ Lettre matrices, enveloppes, étiquettes, catalogues,
- ▶ Insertion de mots-clés,
- ▶ Option de requête et tri.

Les formulaires :

- ▶ Activer la barre d'outils formulaire,
- ▶ Créer des zones de champ texte,
- ▶ Créer des cases à cocher,
- ▶ Créer des listes déroulantes,
- ▶ Option de champs,
- ▶ Protection du formulaire.

Barre d'outils dessins :

- ▶ Objets WordArt,
- ▶ Traits, courbes, formes libres, formes automatiques,
- ▶ Graphiques (Ms Graph),
- ▶ Exploration de l'ensemble de la barre d'outils.

Travailler avec les styles :

- ▶ Utiliser la zone de styles dans la barre d'outils mise en forme,
- ▶ Afficher tous les styles,
- ▶ Modifier les styles existants,
- ▶ Créer des nouveaux styles,
- ▶ Organiser les styles,
- ▶ Ajouter des styles au modèle.

Modélisation de documents :

- ▶ Assistants,
- ▶ Créer un modèle,
- ▶ Enregistrer un modèle,
- ▶ Créer un document à partir d'un modèle.

Insertions automatiques :

- ▶ Utilisation de la barre d'outils insertion automatique,
- ▶ Création d'une bible de paragraphe.

Fonctions avancées de composition :

- ▶ Sections d'un document,
- ▶ Multicolonnage,
- ▶ Lettrines,
- ▶ Les césures,
- ▶ Zones de textes,
- ▶ Image,
- ▶ Habillage.

Organisation des documents longs :

- ▶ Gestion des ruptures de pages,
- ▶ Numérotation des pages,
- ▶ Notes de bas de page,
- ▶ Mode Plan,
- ▶ Table des matières,
- ▶ Index, légendes et table des illustrations signets et renvois,

Réviser un document :

- ▶ Travailler avec différentes versions pour le même fichier,
- ▶ Suivi des modifications,
- ▶ Ajout de commentaires,
- ▶ Comparaison de documents, entre fichier non révisés et révisés,
- ▶ Fusion des modifications,
- ▶ Préparation de copies d'un document en vue de les faire réviser.

Objectifs :

Word avancé : La connaissance avancée du logiciel vous permettra de découvrir le réel potentiel du traitement de texte Word et ainsi d'augmenter son efficacité.

Public :

Assistante de Gestion, Assistant de Direction. Personne souhaitant optimiser son utilisation WORD.

Bureautique

EXCEL

Introduction :

- ▶ Présentation de l'interface,
- ▶ Le classeur,
- ▶ La feuille de calcul,
- ▶ La gestion courante des documents (ouvrir, enregistrer, fermer...),
- ▶ Utiliser l'aide.

- ▶ Recherche de fichiers
- ▶ Les formules simples et complexes
- ▶ Adressage relatif et absolu

Classeurs et Liaisons

- ▶ Gestion des classeurs
- ▶ Récupération de données
- ▶ Liaisons dynamiques entre classeurs

La Mise en Forme :

- ▶ Saisie de données,
- ▶ Sélections,
- ▶ Déplacements,
- ▶ Insertion et suppressions
- ▶ Format police
- ▶ Format de nombres, de date
- ▶ Format bordure et trame
- ▶ Insertion et suppression de lignes et colonnes
- ▶ Largeur et hauteur de lignes et de colonnes
- ▶ Formats prédéfinis
- ▶ Création d'un format prédéfini

Graphique

- ▶ Créer un graphique
- ▶ Modifier un graphique
- ▶ Imprimer un graphique

Calculs :

- ▶ Le calcul par défaut,
- ▶ La Fonction Si
- ▶ Les fonctions de calcul,
- ▶ La recopie de formules,
- ▶ Les pourcentages.

Concevoir des tableaux

- ▶ Analyser les concepts de base d'un tableur
- ▶ Saisie de données
- ▶ Calculs automatiques
- ▶ Les recopies incrémentées
- ▶ Enregistrement du document
- ▶ Ouverture et modification d'un document existant

Mise en page :

- ▶ Définir une zone d'impression,
- ▶ Aperçu avant impression,
- ▶ Orientation de la page,
- ▶ Marge et position dans la page,
- ▶ Entête et pied de page,
- ▶ Lancement de l'impression.

Objectifs :

Excel initial : Savoir utiliser les principales fonctionnalités d'un tableur lors de la réalisation de tableau et de calcul.

Public :

Tout public - Débutant



Bureautique

EXCEL AVANCE

Calculs Révision rapide des fondamentaux

- ▶ Le calcul par défaut
- ▶ Les formules de calcul
- ▶ Les fonctions de calcul
- ▶ La recopie de formules
- ▶ Les pourcentages

Les formules de calculs avancées

- ▶ Fonction NB,
- ▶ Définition et utilisation des noms,
- ▶ La fonction SI, ET, OU
- ▶ Les références relatives, absolues et mixtes,
- ▶ Concaténer, entier, arrondi,
- ▶ La fonction « somme.si ».

Mise en forme et mise en pages avancées

- ▶ La mise en forme automatique,
- ▶ La mise en forme conditionnelle,
- ▶ Impression : Répétition des titres,
- ▶ Impression : Aperçu et manipulation des sauts de pages.

Liaison et consolidation dans un classeur

- ▶ Les références inter-feuilles,
- ▶ Les références inter-classeurs,
- ▶ Consolidation manuelle,
- ▶ Le mode Plan : créer des niveaux de plan.

Les graphiques élaborés

- ▶ Les graphiques personnalisés
- ▶ Les graphiques objets.

Présentation des listes (bases de données Excel) :

- ▶ Présentation
- ▶ Règles de création
- ▶ Validation

Création et gestion d'une liste :

- ▶ Gestion d'une liste à l'aide d'une grille
- ▶ Le tri
- ▶ L'outil « sous totaux »
- ▶ Le filtre automatique
- ▶ Les critères de filtrage
- ▶ Calculs sur filtres automatiques avec la fonction SOUS.TOTAL

Extraction de données :

- ▶ Création de zone de critère et d'extraction
- ▶ Le filtre élaboré
- ▶ Les fonctions BD

L'Environnement :

- ▶ Interface VBA
- ▶ Explorateur de projets
- ▶ Fenêtre de propriétés
- ▶ Fenêtre de code

Les Macros :

- ▶ Enregistrer une macro
- ▶ Exécuter une macro
- ▶ Modifier une macro avec VBA
- ▶ Référence relative ou absolue

Les tableaux croisés dynamiques :

- ▶ L'assistant et disposition des données
- ▶ Manipulation des données
- ▶ Graphiques croisés dynamiques
- ▶ Analyse des données

Objectifs :

Excel avancé : Savoir développer des tableaux plus complets. Gérer les données, Réaliser des graphiques poussés, de simuler des calculs et de réaliser une synthèse complète entre différents tableaux.

Public :

Personne souhaitant optimiser son utilisation EXCEL.



(Orientation base de données et Macros d'enregistrement)

Introduction aux macros

- ▶ Définitions
- ▶ L'enregistreur de macros

Enregistrement d'une macro-commande simple

- ▶ Notion de procédure
- ▶ Enregistrer en absolu ou en relatif
- ▶ Affecter une macro à un bouton, à un objet
- ▶ Affecter une macro à une barre d'outils
- ▶ Personnaliser les info-bulles
- ▶ Exemples de macro-commandes usuelles
- ▶ Générer un graphique par macro
- ▶ Enregistrer une macro dans le dictionnaire des macros personnelle

Introduction au code VBA

- ▶ Présentation de l'interface VBA
- ▶ Découverte du code
- ▶ Modification d'une procédure générée par la macro
- ▶ Utilisation des boîtes de dialogues
- ▶ Programmer des conditions simples en Visual Basic

Création d'un tableau ou liste de données

- ▶ Définir un tableau de données
- ▶ Conversion d'une plage de cellules en tableau de données
- ▶ Saisir les champs et les données
- ▶ Utiliser les contrôles de validation de données

Importation de données

- ▶ Importer des fichiers au format texte
- ▶ Importer des fichiers d'autres formats

Gestion d'une base de données

- ▶ Gestion des grands tableaux
- ▶ Sélectionner les données
- ▶ Rechercher des données via le formulaire
- ▶ Nommer la base

Trier les données d'une base

- ▶ Tris simples
- ▶ Tris multicritères
- ▶ Tris personnalisés

Recherche d'informations par les filtres

- ▶ Utiliser des Filtres automatiques de données (texte, nombre, date, ...)
- ▶ Utiliser des Filtres personnalisés de comparaison et de mise en forme
- ▶ Utiliser des Filtres élaborés pour extraire des données

Calculs dans un tableau de données

- ▶ Utiliser les Fonctions base de données (BDSOMME, BDMOYENNE, ...)
- ▶ Utiliser des sous totaux dans un tableau de données

Tableaux Croisés Dynamiques

- ▶ Présentation et principes de base
- ▶ Créer un tableau croisé dynamique
 - ▶ Manipuler les champs : colonnes, lignes, filtres et valeurs
 - ▶ Appliquer un style de tableau croisé dynamique
 - ▶ Actualiser les données d'un tableau croisé dynamique

Objectifs :

Excel Expert : Maitriser la gestion de tableaux sous forme de liste de données en utilisant les outils de tri, filtre. Découvrir les tableaux croisés dynamiques et les possibilités de programmation. Automatiser des commandes répétitives.

Public :

Utilisateurs d'Excel souhaitant :
Exploiter et analyser des listes de données,
Introduire, enregistrer et automatiser des commandes.



Bureautique

POWERPOINT

L'assistant sommaire automatique

- ▶ Les 5 étapes de l'assistant sommaire automatique
- ▶ Travailler en affichage normal
- ▶ Ajouter et modifier le texte
- ▶ Travailler en affichage Plan
- ▶ Travailler en affichage Diapositive
- ▶ Travailler en affichage Trieuse
- ▶ Travailler en affichage Diaporama

Formatage des diapositives

- ▶ Modifier la mise en page
- ▶ Changer le Jeu de couleur
- ▶ Modifier l'Arrière plan
- ▶ Appliquer un modèle de conception

Modifier la structure d'un diaporama

- ▶ Déplacer des diapositives en utilisant les différents modes d'affichage
- ▶ Insérer des diapositives en utilisant les différents modes d'affichage
- ▶ Supprimer des diapositives en utilisant les différents modes d'affichage

Se déplacer dans un diaporama

- ▶ Le clavier
- ▶ La souris
- ▶ Bouton de navigation du diaporama

Créer une présentation vierge

- ▶ Demander une nouvelle présentation vierge
- ▶ Le Story Board (Définir un sujet)
- ▶ Saisie et mise en forme
- ▶ Mise en forme des diapositives
- ▶ Appliquer un modèle de conception

Objectifs :

Maîtrise des fonctionnalités principales du logiciel **PowerPoint**. Etre capable de concevoir un diaporama complet.

Public :

Commerciaux, Assistant Commercial.

Barre d'outils dessins

- ▶ Traits, courbes, formes libres, formes automatiques, connecteurs
- ▶ Zones de texte
- ▶ Word Art
- ▶ Images et Habillage
- ▶ Grouper, dissocier, faire pivoter
- ▶ Aligner des objets

Impression

- ▶ Imprimer dans PowerPoint
- ▶ Imprimer vers Word (Création d'articles)

Graphiques et Organigramme

- ▶ Créer un graphique sous PowerPoint
- ▶ Utiliser l'organigramme hiérarchique

Tableaux : Pour bien présenter les données

- ▶ Objet tableau PowerPoint
- ▶ Mise en forme du tableau
- ▶ Insertion d'un tableau Excel

Les Transitions : apporter du mouvement dans la présentation

- ▶ Transitions manuelles
- ▶ Transitions automatiques
- ▶ Vérification du minutag
- ▶ Présentation en continue

Conclusion et conseils : les astuces pour faire la différence

- ▶ Structurer efficacement un diaporama
- ▶ Choisir une présentation adaptée en fonction du contexte
- ▶ Choix des couleurs en fonction du mode de projection
- ▶ Eclairage de la salle de réunion
- ▶ Gérer efficacement le son et les transitions



Bureautique

POWERPOINT AVANCE

Perfectionnement des graphiques :

- ▶ Insérer une diapositive mise en page sous forme de graphique,
- ▶ Insertion des données d'un graphique,
- ▶ Modifier les données d'un graphique,
- ▶ Re-coloriser un graphique,
- ▶ Graphique Excel (avec ou sans liaisons).

Son et vidéo :

- ▶ Sonoriser un événement (transition, animation),
- ▶ Insérer un objet son,
- ▶ Insérer un objet vidéo.

Les masques :

- ▶ Masque de diapositive,
- ▶ Masque de titre,
- ▶ Masque de document,
- ▶ Masque de pages de commentaires,
- ▶ Insérer la date,
- ▶ Numéroté les diapositives.

Jeu de couleur et arrière plan :

- ▶ Changer un jeu de couleur,
- ▶ Créer un jeu de couleur,
- ▶ Arrière plan dégradé ou texture,
- ▶ Arrière plan photo ou image.

Les modèles :

- ▶ Les éléments d'un modèle de présentation,
- ▶ Enregistrer en tant que modèle,
- ▶ Utiliser un modèle personnalisé pour créer un nouveau diaporama,
- ▶ Appliquer un modèle personnalisé sur un ancien diaporama.

Effets d'animation :

- ▶ Animations manuelles de textes,
- ▶ Animations automatiques de textes,
- ▶ Ordre, sons, et estompage,
- ▶ Animations de graphiques,
- ▶ Apparitions et déplacements d'objets graphiques.

Word et Powerpoint :

- ▶ Créer un diaporama à partir d'un plan Word,
- ▶ Envoyer un diaporama vers Word,
- ▶ Insérer des diapositives d'un autre diaporama,
- ▶ Dupliquer une diapositive.

Les annexes :

- ▶ Boutons d'action,
- ▶ Liens hypertextes,
- ▶ Enregistrer en tant que page Web,
- ▶ Diaporama PPS,
- ▶ Assistant présentation à emporter.

Objectifs :

Power Point – perfectionnement :

Structure des diapositives, Intègre des effets de transition et d'animation, du son et des séquences vidéo.

(Pré requis : PowerPoint prise en main ou équivalent)

Public :

Commerciaux, Assistant de direction



Bureautique

OUTLOOK

Premier pas dans Outlook :

- ▶ Présentation générale du logiciel,
- ▶ Eléments de l'écran,
- ▶ Aide Intégrée,
- ▶ La page Outlook Aujourd'hui,
- ▶ La barre Outlook,
- ▶ Les différents affichages,
- ▶ Les dossiers,
- ▶ L'auto-archivage,

La boîte de réception :

- ▶ Affichage des messages,
- ▶ Créer un message,
- ▶ Insérer un élément dans un message,
- ▶ Mise en forme du message,
- ▶ Options du message,
- ▶ Options de réception des messages,
- ▶ Lire les messages,
- ▶ Répondre à un message,
- ▶ Transfert et renvoi d'un message,
- ▶ Supprimer, déplacer et marquer un message,
- ▶ Rechercher et organiser des éléments,
- ▶ Gérer la boîte de réception avec les règles,
- ▶ Filtrer les messages,
- ▶ Imprimer les messages,
- ▶ Enregistrer les messages,

Le calendrier :

- ▶ Présentation,
- ▶ Quelques définitions,
- ▶ Planifier un rendez-vous,
- ▶ Créer un nouvel événement,
- ▶ Planifier une réunion,
- ▶ Modifier les éléments du calendrier,
- ▶ Imprimer,
- ▶ Filtrer,
- ▶ Les options.

Objectifs :

Maîtriser toutes les fonctions
d'**Outlook**.

Public :

Débutant

Les contacts :

- ▶ Présentation,
- ▶ Créer des contacts,
- ▶ Manipuler les contacts,
- ▶ Spécificités,
- ▶ Numérotation téléphonique automatique,

Les tâches :

- ▶ Présentation,
- ▶ Créer une tâche,
- ▶ Ouvrir une tâche,
- ▶ Attribuer une tâche à une autre personne,
- ▶ Répondre à une demande de tâche,
- ▶ Suivi des tâches attribuées et réception des rapports d'état,
- ▶ Supprimer une tâche,
- ▶ Marquer la tâche comme achevée,
- ▶ Personnalisation de l'affichage des tâches,
- ▶ Filtrer,
- ▶ Imprimer.

Le journal :

- ▶ Présentation,
- ▶ Paramétrer les activités à enregistrer automatiquement,
- ▶ Enregistrement manuel,
- ▶ Gérer les entrées du journal,
- ▶ Filtrer,
- ▶ Imprimer.

Les notes :

- ▶ Créer et lire une note,
- ▶ Changer la couleur d'une note,
- ▶ Modifier la taille de la note,
- ▶ Afficher / Masquer l'heure ou la date,
- ▶ Changer les options de mise en forme,
- ▶ Supprimer une note,
- ▶ Filtrer,
- ▶ Imprimer.

Administrer Outlook :

- ▶ Envoyer un formulaire par la messagerie,
- ▶ Paramétrer son compte de messagerie,
- ▶ Vérifier les éléments de votre compte,
- ▶ Import / export de données.



Infographie

AUTOCAD

Prise en main

- ▶ Démarrage d'Autocad
- ▶ Explication de l'écran d'accueil
- ▶ Description de l'écran principal d'Autocad
- ▶ Les menus déroulants, les palettes d'icônes et la barre de commandes

Généralités

- ▶ Configuration, et personnalisation
- ▶ Interface utilisateur, système de coordonnées absolues et relatives.
- ▶ Préparation et sauvegarde d'un dessin gabarit
- ▶ Zoom Panoramique

Les méthodes de sélection d'objets

- ▶ Les jeux de sélection (choix d'objets)
- ▶ Sélections au clavier, les groupes, sélection par les grips

L'accrochage aux objets

- ▶ Accrochage en mode transparent, l'AutoSnap
- ▶ Priorité de l'accrochage aux objets, l'accrochage polaire.

La gestion des calques

- ▶ Boîte de dialogue des calques et des types de lignes
- ▶ Boîte de dialogue de propriétés de calque

La création de texte

- ▶ Création et formatage d'une ligne de texte
- ▶ Création d'un style de texte et de texte multiligne
- ▶ Importation de texte

Les commandes de cotation

- ▶ Création de côtes et utilisation des styles de cotes

Blocs et attribut

- ▶ Création et insertion d'un bloc
- ▶ La commande WBLOC
- ▶ Attributs de bloc, extraction des attributs d'un dessin

Objectifs :

Maîtriser les principales fonctionnalités
du logiciel **Autocad – 2D**

Public :

Débutant

Infographie

AUTOCAD Avancé

Rappel sur les fonctions de base

- ▶ La création d'objets. Modification d'objets.
- ▶ La gestion des calques. Le contrôle des calques.
- ▶ L'habillage : texte, cotation et hachurage. Les blocs et les éléments de bibliothèque.
- ▶ L'impression. La diffusion électronique : PDF et HTML.

Création des blocs avec attributs

- ▶ Association de données aux blocs (attributs de bloc).
- ▶ Extraire des attributs vers Excel, Access...
- ▶ Extraction d'attribut.
- ▶ Extraction de paramètres.
- ▶ Extraction de propriétés.

Création des blocs dynamiques

- ▶ Définition des paramètres.
- ▶ Définition des actions.
- ▶ Création des blocs dynamiques.
- ▶ Modification des blocs dynamiques.
- ▶ Conception d'un plan.

La technique des références externes

- ▶ Introduction aux références externes.
- ▶ Attacher et détacher des références externes (DWG, DGN, DWF, PDF).
- ▶ Charger des références externes. Décharger des références externes.
- ▶ Mise à jour et liaison des références externes.
- ▶ Délimiter une référence externe. Editer des références externes.
- ▶ Attacher une image au dessin courant.

Dessins paramétriques

- ▶ L'essentiel du dessin paramétrique.
- ▶ L'ajout de contraintes géométriques.
- ▶ La modification de contraintes géométriques.
- ▶ L'ajout de contraintes dimensionnelles.
- ▶ La modification de contraintes dimensionnelles.
- ▶ L'édition paramétrique.

Outils avancés de présentation et de mise en page

- ▶ Les objets d'annotation.
- ▶ La préparation des dessins en vues multiples.
- ▶ La conception de jeu de feuilles.
- ▶ Les jeux de transfert [E-transmit].
- ▶ Publier un jeu de feuilles sur le Web.

Objectifs :

Maitrisez les fonctions avancées, approfondissez vos connaissances, et gagnez du temps sur l'outil **AUTOCAD**

Public :

Architectes, dessinateurs, bureau d'étude...



Infographie

COVADIS

LEVES ET CALCULS TOPOGRAPHIQUES

- ▶ Lecture de carnets
- ▶ Dépouillement et correction des lectures
- ▶ Calcul de relèvements, intersections et recoupements
- ▶ Calcul des v0, cheminements et points rayonnés
- ▶ Calcul en bloc

GESTION DES POINTS

- ▶ Gestion des échelles
- ▶ Contrôle de l'apparence des points topographiques
- ▶ Insertion de semis de points
- ▶ Construction de points et immatriculation

HABILLAGE

- ▶ Symboles à l'échelle
- ▶ Symboles génériques
- ▶ Textes
- ▶ Limites – Clôtures – Réseaux
- ▶ Symbolique linéaire
- ▶ Cotation et divisions de surfaces
- ▶ Listings et métrés

GEO-CODIFICATION

- ▶ Préparation au bureau
- ▶ Principe de mise en œuvre
- ▶ Application sur le terrain
- ▶ Génération du dessin
- ▶ Analyse des erreurs

CALCUL DE MNT

- ▶ Manipulation des points en 3d
- ▶ Interpolations
- ▶ Modèles numériques de terrain
- ▶ Génération
- ▶ Visualisation
- ▶ Obtention de résultats

CUBATURE

- ▶ MNT par rapport à un plan
- ▶ Entre 2 MNT
- ▶ Calcul par profils

COURBES DE NIVEAU

- ▶ Génération
- ▶ Cotation

CONSTRUCTION 3D

- ▶ Interpolation de points
- ▶ Interpolation sur polygone
- ▶ Profils en long et en travers sur points

GESTION DES POLYLIGNES

- ▶ Conversion 2d/3d
- ▶ Décalage en 3d
- ▶ Manipulation (insertion/suppression de sommet avec et sans interpolation)
- ▶ Gestion des pentes et rampes

PROFIL EN LONG ET TRAVERS PAR POLYLIGNE 3D

- ▶ Mise en place des données
- ▶ Paramétrage du profil
- ▶ Définition de l'axe
- ▶ Manipulation et modification

DESSIN DE GIRATOIRE

- ▶ Placement en 2D des éléments de base d'un rond-point (centre, branches, rayons, raccordement, signalisation au sol, ...)

MULTI PLATEFORME

- ▶ Mise en place et paramétrage
- ▶ Gestion des plateformes simples
- ▶ Gestion des bassins de rétention
- ▶ Calcul direct
- ▶ Calcul avec équilibre déblai/remblai

PROJET ROUTIER

- ▶ Définition de l'axe
- ▶ Calcul du profil en long
- ▶ Définition et application des profils en travers
- ▶ Calcul du projet
- ▶ Dessin des profils en travers
- ▶ Métrés

METRE

- ▶ Simplifié
- ▶ Sur bases d'articles

RESEAUX

- ▶ Mise en place des conduites
- ▶ Détermination des contraintes
- ▶ Calcul du dimensionnement
- ▶ Dessin des profils
- ▶ Calcul des cubatures

Objectifs :

Devenir autonome sur le logiciel **Covadis**
(Extension Autocad)

Public :

Architecte, ingénieur bureau d'étude



Infographie

ARTLANTIS 5

Mise à niveau sur Artlantis 5

- ▶ ARTLANTIS un logiciel de rendu d'image de synthèse.
- ▶ Les différents inspecteurs : Perspectives, Héliodons, Shaders, Objets, Lumières.
- ▶ L'application de textures et leur organisation.
- ▶ Gestion des objets
 - Comment récupérer des objets de SKETCHUP Warehouse.
 - Se constituer une bibliothèque.
- ▶ Gestion des points de vue
 - Cameras, réglages, Navigation
- ▶ Gestion des lumières
 - Héliodon, Lumières directionnelle, point, parallèle, radiosité
- ▶ Matières
 - Sélection, réglages, textures, m morisat on
- ▶ Le rendu, calcul d'image au format .psd pour retouche dans Photoshop.

Artlantis 5 – module à personnaliser / spécifique client

- ▶ Utilisation des modélisations issues d'AUTOCAD dessinées en interne (pylône, poste, abris...)
- ▶ Réglage d'unité
- ▶ Organisation de bibliothèque
- ▶ Insertion dans le site avec image du site
- ▶ Intégration avec Photoshop

Objectifs :

Utiliser les fonctions approfondies du logiciel **Artlantis**.

Public :

Toute personne amenée à approfondir l'utilisation du logiciel Artlantis

Méthodes et Moyens Pédagogiques :

Alternance d'apports théoriques et pratiques

Introduction aux aspects métiers d'un projet 3D, ses étapes, les outils possibles, le positionnement de Sketchup

Configuration de l'environnement de SketchUp Pro

- ▶ Unité et précision de travail, Mode d'affichage : contours épais, traits tremblés, etc...
- ▶ Mode de rendu : filaire, lignes cachés, solide, ou solide ombré.

Utilisation des calques

- ▶ Création et gestion des calques

Apprentissage des outils de création

- ▶ Outils de dessin 2D : ligne, rectangle, arc, cercle, etc...
- ▶ Outils de transformation 3D : extrusion, révolution...

Déplacement et modification

- ▶ Fonctions de déplacement : rotation, translation, symétrie, etc...
- ▶ Fonctions de modification et de duplication

Utilisation des Composants

- ▶ Créer un composant, le modifier et le mettre à jour
- ▶ Utilisation des bibliothèques de composants

Utilisation des sections

- ▶ Comment créer une coupe, Afficher/masquer une coupe
- ▶ Modifier une coupe existante

Finalisation et visite

- ▶ Colorier, appliquer une matière, Ombres et orientation, Styles de dessin
- ▶ Introduction à l'animation et la visite de projet
- ▶ Présentation avec LayOut

Import & export

- ▶ Importation d'un fond de plan scanné ou vectoriel (DXF/DWG)
- ▶ Exportation au format image (JPEG, TIFF) ou vectoriel (plan ou modèle)

Atelier d'application

- ▶ Assimilation et mise en pratique autour d'exercices variés
- ▶ Réflexions méthodologiques autour de projets personnels
- ▶ Questions-Réponses, Trucs et astuces

Objectifs :

Initiation à l'utilisation de Google **SketchUp**, être autonome sur le logiciel pour la création de modèle simple et la modification

Public :

La formation est destinée aux dessinateurs des bureaux d'études bâtiment, mécaniciens, électriciens, aux constructeurs et architectes ou toute personne réalisant des plans ou des esquisses.

Infographie

PHOTOSHOP

(toute version)

Principes de base : Localiser les différentes parties de l'interface pour se repérer dans le logiciel.

- ▶ Présentation et prise en main
- ▶ Barre de menu, barre d'outils
- ▶ Palettes flottantes

Espace de travail : Placer des repères sur un documents pour évaluer sa taille.

- ▶ Grille / Règles / Unités

Ouverture et enregistrement : Identifier les contraintes d'une image numérique pour trouver le bon format d'enregistrement du fichier.

- ▶ Formats de fichiers
- ▶ Echantillonnage
- ▶ Poids et compression d'image
- ▶ Résolution, taille en pixels, taille d'impression
- ▶ Nombre de couleurs
- ▶ Transparence

Sélection et modification : Détourer un élément d'une image, pour effectuer un montage.

- ▶ Gomme
- ▶ Retouche
- ▶ Baguette magique
- ▶ Lasso
- ▶ Pipette
- ▶ Copie, déplacement, rotation, miroir, inclinaison,
- ▶ Etalement, adoucissement, accentuation

Correction d'une image : Retoucher les photos si elles manquent de contraste ou de couleurs.

- ▶ Ajustement des couleurs
- ▶ Contraste, luminosité
- ▶ Teinte, saturation
- ▶ Courbes de niveau
- ▶ Recadrage
- ▶ Rotation, retournement, négatif
- ▶ Couleurs et balance des couleurs
- ▶ Réglages par les variantes Calque de réglage

Effets sur l'image : Placer des effets spéciaux sur une image, pour la rendre plus originale, avec les filtres.

- ▶ Déformations / Effets
- ▶ Contours
- ▶ Flous, bruits, diffusion
- ▶ Accentuer
- ▶ Autres filtres

Les calques : Décomposer des images, pour effectuer un montage photo, en utilisant les calques.

- ▶ Fond
- ▶ Création de calque bitmap
- ▶ Création de calque vectoriel
- ▶ Opacité, visibilité
- ▶ Agencement des calques
- ▶ Fusion de calques
- ▶ Masques de fusion

Affichage de l'image : Adapter la taille de l'image à la taille réelle d'impression.

- ▶ Taille réelle / Zoom / Main

Dessin : Dessiner des formes libres pour illustrer les photographies avec des logos. - Dessin vectoriel (trait, forme)

- ▶ Courbes de Béziérs
- ▶ Pinceau
- ▶ Tampon
- ▶ Aérographe
- ▶ Pot de peinture Dégradés

Insertion de texte : Placer du texte, pour créer des titres, en utilisant un calque de texte.

- ▶ Calque de texte
- ▶ Saisie
- ▶ Modification
- ▶ Mise en forme

Impression de l'image : Imprimer une photo numérique, avec une imprimante de bureau.

- ▶ Principes
- ▶ Réglages
- ▶ Mode
- ▶ Repères

Objectifs :

Retoucher les photos numériques avec **Photoshop**, pour les intégrer dans un site Web ou une plaquette publicitaire

Public :

Graphiste, Chargé communication,...



Infographie

INDESIGN

(toute version)

Présentation :

- ▶ Présentation de **Indesign**
- ▶ Mise en oeuvre du logiciel
- ▶ Les marges
- ▶ Choix de formats et orientation
- ▶ Définition des gabarits
- ▶ Relation et compatibilité avec d'autres logiciels
- ▶ Possibilités graphiques
- ▶ Filets, cercles, rectangles
- ▶ Fonds tramés, dégradé et les cadres et contours
- ▶ Vectorisation des caractères
- ▶ L'outil plume et les courbes de Bézier

L'intégration des textes et des images :

- ▶ Importation des dessins et d'images
- ▶ Importations de textes
- ▶ Modification de styles, corps, justifications, interlignages, espaces
- ▶ Les paragraphes
- ▶ Les tabulations
- ▶ Les coupures de mots
- ▶ Les feuilles de style de caractères
- ▶ Les feuilles de style de paragraphes
- ▶ Rechercher - remplacer

- ▶ Insertion de caractères spéciaux
- ▶ Les blocs de texte et d'image
- ▶ Les palettes de texte, d'alignement, etc...

La mise en page et l'impression :

- ▶ Mise en page
- ▶ Assembler du texte et des images
- ▶ Colonage de la page et des blocs
- ▶ Chaînage des textes et des pages
- ▶ Foliotage
- ▶ L'habillage
- ▶ La gestion des pages
- ▶ Alignements et transformations
- ▶ Les grilles et les repères
- ▶ Les masques et les tracés transparents
- ▶ La gestion des couleurs et des palettes de couleur
- ▶ L'impression
- ▶ Les calques

Indesign et Internet :

- ▶ **Indesign** et le format PDF (Acrobat)
- ▶ **Indesign** et Internet
- ▶ Les hyperliens
- ▶ Placement et exportation de texte HTML

Objectifs :

Découvrir ou utiliser le logiciel
Indesign.

Public :

Graphiste, Webmaster, Infographiste

Infographie

ILLUSTRATOR

Introduction

- ▶ Ergonomie du logiciel, utilisation des espaces de travail
- ▶ Rappel des notions de base, principe de la suite CS

Vérification des acquis

- ▶ Bridge et mini Bridge, gestion de la colorimétrie
- ▶ Vectoriel vs bitmap

Dessin Niveau 1

- ▶ Formes primitives, trait, arc, spirale, crayon,
- ▶ Pinceau, forme de tâches, outil gomme, outil largeur

Tracé Niveau 1

- ▶ Outil plume, différents types de points d'ancrage
- ▶ Dessin à la plume à partir d'un modèle

Calques

- ▶ Décomposition en calques, coller selon les calques
- ▶ Mode isolation
- ▶ Masque d'écrêtage et d'opacité

Sélection

- ▶ Les différentes flèches, outil baguette magique
- ▶ Outil lasso, mode isolation, identique, mémoriser

Manipulation et disposition

- ▶ Disposition, dupliquer, panneau alignement
- ▶ Associer, dissocier, verrouiller, masquer

Transformation

- ▶ Rotation, symétrie, miroir, mise à l'échelle, déformation

- ▶ Effets de transformation, outil modelage
- ▶ Outil largeur, outils de fluidité

Création de Motif

- ▶ Création de motif sans raccords, panneau nuancier
- ▶ Distorsion et placage

Couleur Niveau 1

- ▶ Panneau nuancier, nuances CMJN, Pantone, RVB, teinte
- ▶ Couleur globale, surimpression
- ▶ Les règles d'harmonies, redéfinir les couleurs

Dégradés Niveau 1

- ▶ Linéaire et radial, annotateur de dégradé
- ▶ Création de dégradés de formes

Aspect Niveau 1

- ▶ Gestion de multiples fonds et contours, opacité
- ▶ Modes de fusions, gestion sur texte et caractères
- ▶ Effets vectoriels et bitmaps, décomposer

Formes Niveau 1

- ▶ Calligraphique, diffuse, artistique

Typographie Niveau 1

- ▶ Caractère et paragraphe, vectorisation, glyphes et OpenType, rechercher une police, texte Flash

Export PDF

- ▶ Aperçu de l'aplatissement, paramétrage PDF
- ▶ Gestion des profils, aspect du noir, séparations

- ▶ Surimpression

Objectifs :

Savoir utiliser le logiciel **Adobe Illustrator**. Appréhender les contraintes liées aux illustrations vectorielles

Public :

Toute personne désirant intégrer dans leur création des dessins ou des logos vectoriels.



Infographie

Migration de XPress vers InDesign

Environnement de travail

- ▶ Intégration avec Photoshop et Illustrator
- ▶ Les préférences
- ▶ Redistribution intelligente du texte
- ▶ Raccourcis clavier

Aide à la mise en page

- ▶ Calques, grilles, repères

Importation

- ▶ Importation de textes (modes d'importation)
- ▶ Importation d'images (Photoshop, Illustrator)
- ▶ Utilisation de la palette de liens

Texte et typographie

- ▶ Césures et justification
- ▶ Styles de paragraphes et de caractères
- ▶ Styles séquentiels
- ▶ Styles imbriqués
- ▶ Insertion de caractères spéciaux et de glyphes
- ▶ Éditeur de texte
- ▶ Vectorisation du texte

Images

- ▶ Importation en rafales

Blocs texte/image

- ▶ Propriétés, mise à l'échelle, déformation, rotation...
- ▶ Habillage
- ▶ Chaînage de texte
- ▶ Colonnage personnalisé
- ▶ Blocs ancrés

Tableaux

- ▶ Styles de tableaux
- ▶ Importation de tableaux Excel

Mise en page

- ▶ Création et imbrication de gabarits
- ▶ Numérotation de page et section
- ▶ Alignement de texte sur plusieurs colonnes

Couleurs

- ▶ Application des couleurs (fond, contour...)
- ▶ Dégradés de couleur

Conversion des documents

- ▶ Importation de fichiers Xpress

Finalisation des documents

- ▶ Contrôle en amont
- ▶ Exportation

Objectifs :

Migrer d'Xpress à InDesign en apprenant les fonctionnalités d'InDesign pour la mise en page.

Public :

Graphiste, Chargé communication,...

Toute personne utilisant Xpress, souhaitant migrer vers l'application Adobe InDesign

Infographie

PUBLISHER

Composer une mise en page avec Publisher

- ▶ Connaître les modèles, utiliser les assistants
- ▶ Choisir un type de composition
- ▶ Afficher et manipuler les repères de mise en page

Utiliser les cadres de texte

- ▶ Créer, utiliser, modifier et lier des cadres de texte
- ▶ Mettre en forme le texte, les caractères, les paragraphes

Insérer des images, des dessins et des objets

- ▶ Dessiner des formes simples
- ▶ Utiliser les bibliothèques d'image
- ▶ Incorporer des objets Ms WordArt
- ▶ Améliorer une image avec les outils de retouche photo

Gérer les pages et les arrière-plans

- ▶ Passer du premier plan à l'arrière-plan
- ▶ Exploiter les en-têtes et pieds de page
- ▶ Numéroté automatiquement les pages

Définir les couleurs

- ▶ Choisir des couleurs harmonieuses
- ▶ Personnaliser un jeu de couleurs

Connaître les fonctions avancées de mise en page de Publisher

- ▶ Utiliser la maquette
- ▶ Employer les styles pour le texte
- ▶ Activer le chaînage des blocs texte
- ▶ Utiliser les alignements d'objet
- ▶ Intégrer des composants
- ▶ Modifier les pages du document

Diffuser un document

- ▶ Préparer et paramétrer un fichier pour une impression professionnelle
- ▶ Créer une page Web avec Publisher
- ▶ Le publipostage : créer un fichier de données et lancer un publipostage

Objectifs :

Maîtriser les fonctionnalités du logiciel **Publisher**

Public :

Chargé de communication,
 Assistant de Gestion,...



Infographie

AFTER EFFECTS - ADOBE

Prise en main d'After Effects

- ▶ Présentation du logiciel
- ▶ Que peut-on attendre d'After Effects
- ▶ Les nouvelles fonctionnalités CS5
- ▶ Le vocabulaire d'After Effects

Création d'une séquence, d'un clip

- ▶ Créer une composition
- ▶ Importer des médias
- ▶ Créer des calques à partir des éléments d'une séquence
- ▶ Positionner les caques dans la chronologie

Couches, animation et effets

- ▶ Transformer - animer les séquences
- ▶ Dupliquer des effets, des couches et des animations
- ▶ Contrôler l'apparition de vecteur
- ▶ Créer du texte animé
- ▶ Appliquer des effets
- ▶ Animation de texte
- ▶ Fusion des calques
- ▶ Créer des solides

Couches et séquencement

- ▶ Remplacez les images dans une couche
- ▶ Définir une couche de points IN et OUT
- ▶ Glissement des couches
- ▶ Contrôle du taux de lecture d'un calque
- ▶ Boucle d'un élément de métrage
- ▶ Pré-composer des couches

Créer la transparence

- ▶ Attribuer des effets de transparence
- ▶ Créer des masques

Sortie des fichiers vidéo

- ▶ Créer un modèle de paramètres de rendu
- ▶ Créer un modèle de module de sortie
- ▶ Rendu d'une composition
- ▶ Exporter une composition.

Objectifs :

After Effects : Créer des animations, des effets spéciaux
Travailler avec les couches
Appliquer des effets Travailler avec des solides et des calques Utiliser la couleur de manière efficace
Exporter votre vidéo

Public :

Toute personne souhaitant créer des effets visuels.

Les principes fondamentaux de la photo

- Vitesse / diaphragme / sensibilité / focale
- L'impact de ces réglages sur l'image : le net, le flou, le mouvement
- La profondeur de champ

Configurer son appareil photo

- Espace colorimétrique
- Balance des blancs / température de couleur
- Format de fichier

Les divers modes d'utilisation

- Manuel
- Priorité vitesse
- Priorité ouverture
- Automatique
- Bien utiliser son autofocus et maîtriser la mise au point
- Les modes de mesure de l'exposition
- Analyser et équilibrer la lumière

Les règles de composition d'une image

- Composition autour d'un point fort
- Cadrage
- Placement
- Angle de vue
- Perspectives

Mise en pratique

- Réalisation de photographies sur divers thèmes en lumière ambiante
- Visionnage et analyse des images
- Solutions pour progresser

Sélectionner et améliorer ses images

- Utilisation d'Adobe Bridge pour faire un choix dans ses images
- Travailler avec le bon profil dans photoshop
- Utiliser quelques fonctions élémentaires de Photoshop pour régler correctement une image
- L'art du recadrage
- Résolution et redimensionnement

Objectifs :

Réussir ses photographies : Maîtriser un appareil photo numérique et ses réglages de base. Savoir réaliser des prises de vues lisibles, attractives et informatives en portrait, reportage et photo d'illustration.

Public :

Toute personne qui pratique la photographie sur un support de communication.

Pré-requis :

Les participants doivent avoir leur appareil photo ainsi que le manuel d'utilisation



Infographie

ADOBE ACROBAT PRO

Définition d'Acrobat

- ▶ Concept de base (diffusion, impression, format PDF et gestion des polices, limites d'Acrobat).
- ▶ Environnements supportés.
- ▶ Compatibilité des versions.

Création d'un PDF

- ▶ PDFWriter.
- ▶ Distiller.
- ▶ Création automatisée.
- ▶ Raccourcis clavier.
- ▶ Distiller Assistant.

Visualisation avec Acrobat Reader / navigation

- ▶ Présentation de l'interface.
- ▶ Visualisation.
- ▶ Navigation.
- ▶ Recherche contextuelle.
- ▶ Récupération de texte et d'image.
- ▶ Impression. Informations sur le document.

Search

- ▶ Technologie des PlugIns.
- ▶ Gestion des index.
- ▶ Constitution de la recherche.
- ▶ Présentation de la recherche.
- ▶ Consultation et exploitation du résultat.
- ▶ Recherche ciblée, méthode booléenne

Acrobat, structuration simple d'un PDF

- ▶ Fonctionnalités d'Acrobat.
- ▶ Annotation d'un document.
- ▶ Modes d'enregistrement.
- ▶ Ajout et suppression de pages.
- ▶ Import d'image Tiff.
- ▶ Rotation et détournage.
- ▶ Création de liens visuels.
- ▶ Création et hiérarchisation des repères.
- ▶ Préparation d'un PDF pour un envoi avec une messagerie.

Objectifs :

Etre capable d'utiliser et maîtriser les fonctionnalités de Adobe **Acrobat Pro**.

Public :

Toute personne souhaitant utiliser le logiciel Acrobat Pro

Développement Web

PRESTASHOP

Présentation de Prestashop :

- ▶ A propos de Prestashop
- ▶ Présentation des différentes fonctionnalités
- ▶ Utiliser les ressources en ligne

Installation de votre boutique :

- ▶ Téléchargement de Prestashop
- ▶ Les différents modes d'installation (local ou serveur)
- ▶ Paramétrage de Prestashop

Présentation de l'interface Client vs

Administration :

- ▶ Utiliser la console d'administration et ses différents onglets
- ▶ Gérer les produits, les clients, les commandes, les transactions, les statistiques

Création de votre boutique :

- ▶ Créer les menus de navigation
- ▶ Créer les catégories de produits
- ▶ Créer, mettre à jour et décliner un produit
- ▶ Mettre en forme votre boutique (insérer votre logo, des images, le template,...)
- ▶ Administrer les groupes et les clients

Gestion des ventes :

- ▶ Paramétrer les modes de livraison
- ▶ Configurer un paiement sécurisé (Paypal, chèque,...)
- ▶ Gérer les coupons et les réductions
- ▶ Configurer le panier de commande
- ▶ Annuler des commandes

Optimisation de votre boutique pour

le référencement :

- ▶ Les outils pour gérer le référencement. dans Prestashop
- ▶ Réécriture d'Url de vos produits
- ▶ Création des balises Titre et Description
- ▶ Mettre en avant vos mots clefs dans les produits
- ▶ Optimiser vos produits pour un meilleur classement dans Google

Gérer quotidiennement sa boutique :

- ▶ La gestion et le suivi des commandes
- ▶ La gestion du stock
- ▶ Le suivi et la validation des paiements

Objectifs :

Créer une boutique de vente en ligne avec **Prestashop**.
 Gérer vos clients, vos commandes et la livraison de vos produits.
 Optimiser le référencement dans les moteurs de recherche.
 Gérer quotidiennement votre boutique.

Public :

Toute personne souhaitant créer un site Internet e-commerce avec Prestashop

Création et Gestion de Site Web

Développement Web

WORDPRESS

Introduction

- ▶ Qu'est-ce qu'un blog, un site vitrine, un portfolio ?
- ▶ Présentation de Wordpress, son principe, ses points forts.
- ▶ Les ressources Wordpress à disposition sur Internet.

Les fondamentaux

- ▶ Explication de la mécanique d'un site web dynamique.
- ▶ Présentation de solutions d'hébergement Internet.
- ▶ Petit lexique des terminologies indispensables.

Installation

- ▶ Téléchargement de Wordpress en version Française.
- ▶ Téléchargement et installation d'un serveur local Mac ou PC.
- ▶ Installation de Wordpress sur un ordinateur avant mise en ligne Administration
- ▶ Prise en main de l'espace d'administration de Wordpress.
- ▶ Les éléments simples : articles, catégories d'articles, pages, commentaires, librairies de médias.
- ▶ Les fonctions natives : thèmes, plugins, gestion utilisateurs, gestion de liens.
- ▶ Les fonctions avancées : mises à jour simplifiées, import-export des données
- ▶ Les widgets, positionnement et configuration
- ▶ Mise en pratique : Configuration et optimisation des fonctionnalités.

Gestion des contenus

- ▶ Découverte de l'éditeur TinyMCE.
- ▶ Ajout de fonctionnalités à TinyMCE.
- ▶ Rédaction d'articles et de pages.
- ▶ Insertion d'images, de vidéos.
- ▶ Mise en forme sémantique.

- ▶ Traitement du processus de rédaction (workflow).
- ▶ Définir une page d'accueil statique.
- ▶ Mise en pratique : Création de pages et articles.

Navigation

- ▶ Configuration du menu par défaut.
- ▶ Ajout d'une extension de menu avancé.
- ▶ Configuration d'un menu horizontal déroulant.
- ▶ Configuration d'un menu vertical déroulant.
- ▶ Mise en pratique : Création et paramétrage de différents menus.

Structure et design

- ▶ Gestion des thèmes, ajout, changement
- ▶ Configuration des options avancées
- ▶ Ressources de thèmes gratuits et payants
- ▶ Mise en pratique : Installation et paramétrage d'un thème complexe

Les plugins et widgets

- ▶ Activation de l'anti-spam
- ▶ Google Sitemaps
- ▶ Référencement naturel
- ▶ Sauvegarde de la base de données
- ▶ Galerie photos
- ▶ Formulaire de contact
- ▶ Insertion de vidéos
- ▶ Google Analytics
- ▶ Catégories de pages
- ▶ Mise en pratique : Utilisation et réglages de nouvelles extensions

Les permaliens

- ▶ Ajout d'une extension de traitement des permaliens
- ▶ Optimisation de l'écriture des URL du site
- ▶ Mise en pratique : Travail sur les permaliens

Objectifs :

Réaliser et administrer un blog, un portfolio ou un site vitrine d'entreprise simplement sans connaissance en langages informatiques.

Public :

Toute personne souhaitant réaliser et administrer un site internet de niveau professionnel. Niveau débutant.



Développement Web

MAGENTO

Présentation de Magento

- ▶ Les concepts clés d'un site de e-commerce.
- ▶ Les différentes solutions du marché
- ▶ Les fonctionnalités de Magento.

Installation et configuration de Magento

- ▶ Ouvrir un compte Magento
- ▶ Récupérer des fichiers sources de l'application
- ▶ Installation et préparation du poste de développement (Wampserver)
- ▶ Installation de Magento en local
- ▶ Les points clés d'un hébergement.
- ▶ Les différents types d'installation : serveur local, serveur dédié.
- ▶ Migration du serveur local au serveur dédié.
- ▶ Installer un module via Magento Connect.

Exercice Installer Magento en local. Installer un module avec Magento Connect et en ligne de commande. Activer/désactiver un module.

Gestion des magasins

- ▶ Notions de portée de la configuration.
- ▶ Création d'un site web, d'un magasin et d'une vue.
- ▶ Configuration multi-boutiques.

Exercice Configurer un site web, un magasin et une vue. Mise en oeuvre d'une configuration multi-boutiques.

Gestion du catalogue

- ▶ Gestion des attributs et des jeux d'attributs.
- ▶ Les types de produits (produits simples, configurables...).
- ▶ Créer des produits.
- ▶ Créer la hiérarchie des catégories et des sous-catégories.

Exercice Créer des attributs et des jeux d'attributs spécifiques. Organiser le catalogue de produits.

Gestion des contenus

- ▶ Gestion des pages statiques.
- ▶ Gestion des blocs statiques.
- ▶ Utilisation de Widgets.

Exercice Créer la page d'accueil de la boutique en ligne. Intégrer des Widgets.

Gestion des ventes et des clients

- ▶ Commandes, factures, expéditions, avoirs.
- ▶ Paramétrage de la TVA.
- ▶ Conditions générales de vente.
- ▶ Gestion des stocks.
- ▶ Ajouter un nouveau client.

Exercice Analyser le workflow d'une commande. Paramétrer des statuts de commandes personnalisées. Appliquer une politique de gestion de stock.

Gestion des campagnes de promotion

- ▶ Règles de prix catalogue.
- ▶ Règles de prix panier.
- ▶ Newsletters et flux RSS.

Exercice Appliquer des règles de prix catalogue et des règles de prix panier. Créer des bons de réduction. Diffuser une newsletter.

Autres fonctionnalités

- ▶ Gestion des rapports.
- ▶ Emails transactionnels.
- ▶ Permissions.
- ▶ Gestion des index et du cache.
- ▶ Configurer et administrer les solutions de paiement.

Objectifs :

Installer, créer et gérer un site **Magento**. Créer des catalogues produits, gérer les clients, administrer la boutique en ligne.

Public :

Web masters, développeur, chefs de projet ou toute personne souhaitant maîtriser Magento



L'univers de la promotion d'un site Internet

- ▶ Affiliation
- ▶ Echange de liens
- ▶ Achat d'espaces publicitaires (bannière ou emailing)
- ▶ Marketing viral
- ▶ Le référencement (marketing moteur de recherche)

Les différents leviers du référencement

- ▶ Le référencement naturel
- ▶ Les liens sponsorisés
- ▶ Le XML feed ou trusted XML

Le référencement naturel

- ▶ Présentation des moteurs de recherche
- ▶ Audit technique du site
- ▶ L'étude et la sélection des mots clefs
- ▶ La popularité (définition du pagerank)
- ▶ Optimisation du contenu et des balises métag
- ▶ Les techniques interdites
- ▶ La soumission et le contrôle

Les liens sponsorisés

- ▶ Présentation des acteurs (Google, Espotting, Yahoo! Search Marketing, Miva)
- ▶ Le fonctionnement des régies (enchères, descriptifs, ciblage)
- ▶ Tracking et optimisation

Le XML FEED

- ▶ Le fonctionnement du TRUST FEED
- ▶ La solution site maps de Google

Objectifs :

Connaître, comprendre, et assurer la promotion de sites internet via le référencement dans les moteurs de recherche.

Public :

Directeur marketing,
Chef de projet,
Responsable Web,
Webmaster

Développement Web

COMMUNITY MANAGER

Définir un nouveau métier : community manager

- ▶ Profil et compétences d'un community manager
- ▶ Community manager en interne, via Agence ou Freelance ...
- ▶ Utiliser les outils collaboratifs et les réseaux sociaux.
- ▶ Les outils quotidiens du Community Manager.

Écouter les communautés sur le Web

- ▶ Quelle est votre image auprès des communautés.
- ▶ Monter un dispositif technique de veille sur Internet.
- ▶ Analyser les flux d'information

Animer une communauté

- ▶ Définir process et règles éditoriales.
- ▶ Connaître les codes d'écriture sur Internet.
- ▶ Établir une stratégie cross-média.

Être présent sur Facebook

- ▶ Intervenir sur les fanpages.
- ▶ Mettre en place des campagnes publicitaires.
- ▶ Suivre les évolutions et les nouvelles fonctionnalités.

Créer un profil Twitter

- ▶ Créer un profil de marque.
- ▶ Les codes de communication Twitter.
- ▶ Créer une page officielle sur Twitter.
- ▶ Acquérir des followers.

Étendre une communauté sur les réseaux

- ▶ Les nouveaux réseaux sociaux.
- ▶ Monter une opération d'influence.
- ▶ Lancer une campagne 360°.
- ▶ Relayer les actions sur Internet par des événements IRL (in the real life).

Community manager : Approcher les blogueurs

- ▶ Se familiariser avec l'économie des blogs.
- ▶ Utiliser les Relations Presse online.

Gérer une crise par le community management

- ▶ Les réactions des communautés en situation de crise.
- ▶ Jouer la transparence et miser sur la réactivité.
- ▶ Outils et méthodes pour se préparer et anticiper les crises.

Mettre en place une opération d'influence

- ▶ Définir les axes de discussion.
- ▶ Les supports de la campagne d'influence.
- ▶ La mesure de l'influence et des retombées.

Objectifs :

Réussir ses premiers pas dans la fonction de **community manager**. Utiliser les leviers d'influence sur Internet. Apprendre à animer une communauté en ligne.

Public :

Responsable de communication.
 Responsable marketing.
 Chef de projet Web en agence ou chez l'annonceur.
 Attaché de presse et toute personne désirant apprendre et décrypter les codes du management de communauté sur Internet.
 Community manager en prise de fonction.



**Logiciel de
gestion**

PAIE avec SAGE/CIEL/EBP

Méthode pédagogique :

- ▶ Pratique directe du logiciel.

Programme :

Installation et paramétrage

- ▶ Installation du logiciel en monoposte
- ▶ Création du dossier de travail
- ▶ Propriétés du dossier

Création et modification des organismes

Les variables

- ▶ A saisir, constante, formule, système

Les rubriques

- ▶ Brut, cotisation, net & commentaire
- ▶ Gain, avantage en nature, abattement, retenue
- ▶ Explication et création de rubrique avec utilisation d'une variable

Les profils de paie

- ▶ Création et modification de profils

Les salariés

- ▶ Création d'une fiche complète
- ▶ Gestion individuelle du bulletin
- ▶ Gestion individuelle des absences
- ▶ Documents administratifs

La gestion globale des bulletins

- ▶ Cumul, préparation des bulletins, calcul de la paie, virement

Clôture

- ▶ Des bulletins, mensuelles, annuelle

Impression

- ▶ Bulletin
- ▶ Journal, livre de paie, état préparatoire à la DADS

Paramétrage des profils

- ▶ Paramétrage des profils sur des cas concrets de salariés
- ▶ Sauvegarde

Objectifs :

Bien paramétrer son logiciel et l'adapter à ses besoins

Apprendre à administrer son personnel (fiche salarié, bulletin de salaire, planning des congés)

Apprendre à analyser sa paie (utilisation de l'outil intégration des données de paie)

Public :

Toute personne désirant réaliser la paie



Paramétrage

- ▶ Création d'une variable d'heure : incidence sur les totaux d'heures, et sur le calcul de l'allégement Fillon
- ▶ Calcul de la GMP (Garantie Minimale de Point)
- ▶ Création de rubrique faisant référence à une table de calcul
- ▶ Création d'une rubrique de régularisation
- ▶ Gestion d'un cas particulier d'exonération d'URSSAF : exemple du contrat de professionnalisation

Bulletins

- ▶ Calcul à l'envers d'un bulletin
- ▶ Méthodes pour insérer un commentaire dans le bulletin
- ▶ Plusieurs bulletins dans le mois pour un salarié
- ▶ Gestion du PRORATA
- ▶ Onglet congés/heures : gestion des types d'absences et incidences sur le bulletin
- ▶ Régularisation de plafonds
- ▶ Historique des bulletins

Interrogation analytique

- ▶ Interrogations simples et multiples

DUE

- ▶ Création de la DUE
- ▶ DUE internet
- ▶ DUE Papier

DUCS

- ▶ DUCS URSSAF
- ▶ Paramétrage dans les profils
- ▶ Paramétrage dans la fiche salarié
- ▶ Impression

Départ d'un salarié

- ▶ Date de sortie
- ▶ Paramétrage et impression de l'attestation
- ▶ Impression du reçu pour solde de tout compte
- ▶ Impression du certificat de travail

Virement

- ▶ Génération du fichier de virement (acomptes et salaires)
- ▶ Impression du fax de virement

Traitements complémentaires

- ▶ DADS-U : paramétrage et génération
- ▶ Exports des données (import de valeurs de variables)

COMPTABILITE avec SAGE/CIEL/EBP

Méthode pédagogique :

- ▶ Pratique directe du logiciel.

Programme :

Installation et paramétrage

- ▶ Installation du logiciel en monoposte
- ▶ Création du dossier de travail
- ▶ Propriétés du dossier

Saisie

- ▶ Mes achats
- ▶ Mes ventes
- ▶ Ma trésorerie
- ▶ Saisie d'écriture
- ▶ Création de guides d'écritures
- ▶ Création de guides d'abonnement

Fichiers

- ▶ Création de différents types de compte
- ▶ Création d'un journal

Saisie standard

- ▶ Saisie d'écritures, gestion de l'échéance

Déclaration de TVA

Consultation & lettrage

- ▶ Lettrage manuel, approché

Rapprochement bancaire manuel de prévisions de trésorerie

Impressions

- ▶ Journaux, grand livre et balance
- ▶ Déclaration de TVA
- ▶ Echéancier et relances

Clôture

- ▶ Validation des écritures
- ▶ Bilan & compte de résultat
- ▶ Clôture annuelle

Autres traitements

- ▶ Réimputation d'écritures
- ▶ Communication entreprises expert
- ▶ Archivage des données
- ▶ Sauvegarde

Objectifs :

Bien paramétrer son logiciel et l'adapter à ses besoins

Maîtriser le travail quotidien de la tenue d'une comptabilité

Apprendre à bien gérer son poste clients

Public :

Comptable, Assistante comptable ou toutes personnes devant utiliser ce logiciel



Méthode pédagogique :

- ▶ Pratique directe du logiciel.

Programme :

Installation et paramétrage

- ▶ Installation du logiciel en monoposte
- ▶ Création du dossier de travail
- ▶ Propriétés du dossier

Création des fichiers

- ▶ Commerciaux
- ▶ Modes de règlement
- ▶ Banque
- ▶ Frais de port
- ▶ Code remise
- ▶ Unités
- ▶ Localisation
- ▶ Texte standard
- ▶ Famille client et client
- ▶ Famille fournisseur et fournisseur
- ▶ Famille article et article

Gestion des ventes

- ▶ Création d'un devis
- ▶ Transfert du devis en commande, gestion de l'acompte
- ▶ Livraison de la commande et transfert de plusieurs bons de livraison
- ▶ Regroupement des BL en facture, gestion de l'échéance de paiement

Gestion des achats, traitement de la commande jusqu'à la facture

Gestion des stocks et inventaire

Finances

- ▶ Saisie des règlements
- ▶ Transfert en comptabilité
- ▶ Relances

Impressions récapitulatives et statistiques

Wingénérateur, paramétrage d'un modèle d'impression

Sauvegardes

Paramétrage

- ▶ Rappel des propriétés du dossier
- ▶ Utilisation des filtres et paramétrage des listes
- ▶ Gestion des utilisateurs (droits)

Gestion avancée des fichiers

- ▶ Grilles tarifaires
- ▶ Champs personnalisés
- ▶ Gestion de la relation client
- ▶ Classification des clients

Objectifs :

Bien paramétrer son logiciel et l'adapter à ses besoins.

Apprendre à créer les fichiers de base clients, articles, modes de règlement.

Apprendre à créer les documents commerciaux. Maîtriser le fonctionnement du stock

Public :

Commerciaux, Comptable ou toutes personnes devant utiliser ce logiciel



DE SharePoint 2010

Présentation de SharePoint 2010

- ▶ Évaluer les fonctionnalités de SharePoint 2010
- ▶ Préparer et installer SharePoint 2010

Création d'un intranet SharePoint 2010

- ▶ Exécution d'une configuration initiale de batterie de serveurs
- ▶ Configurer la structure logique de SharePoint
- ▶ Explorer l'application Web et l'architecture physique SharePoint

Administration et automatisation de SharePoint

- ▶ Configurer l'administration centrale
- ▶ Administrer SharePoint à partir de la ligne de commande
- ▶ Automatiser les opérations SharePoint avec Windows PowerShell

Configuration de la gestion du contenu

- ▶ Optimiser le stockage de contenu et l'accès au contenu
- ▶ Gérer des types de contenu de site et des colonnes de site
- ▶ Configurer le service de métadonnées gérées

Configuration de l'authentification

- ▶ Fournisseurs d'authentification SharePoint classiques
- ▶ Authentification fédérée

Sécurisation du contenu

- ▶ Administrer les utilisateurs et les groupes SharePoint
- ▶ Implémenter des rôles SharePoint et des attributions de rôle
- ▶ Sécuriser et auditer le contenu SharePoint

Gestion des personnalisations SharePoint

- ▶ Personnaliser SharePoint
- ▶ Déployer et gérer des fonctionnalités et des solutions
- ▶ Configurer des solutions en mode bac à sable

Configuration et sécurisation des services et applications SharePoint

- ▶ Sécuriser le service Enterprise SharePoint
- ▶ Sécuriser et isoler des applications Web
- ▶ Configurer des applications de service

Implémentation d'applications de service de productivité

- ▶ Implémenter Business Connectivity Services, une application de service Excel, des services PerformancePoint, des services InfoPath, des services Visio, Access Services, Office Web Apps

Profils utilisateur et réseaux sociaux

- ▶ Configurer des profils utilisateur
- ▶ Implémenter les fonctionnalités de réseau social SharePoint 2010

Administration et configuration de la recherche SharePoint

- ▶ Configurer et affiner une recherche

Installation et mise à niveau vers SharePoint 2010

- ▶ Installer des serveurs et des batteries de serveurs SharePoint
- ▶ Mettre à niveau vers SharePoint 2010
- ▶ Analyser et résoudre des problèmes liés à l'installation et à la mise à niveau
- ▶ Mettre à jour SharePoint

Implémentation de la continuité des activités de l'entreprise

- ▶ Configurer la haute disponibilité
- ▶ Sauvegarder et restaurer SharePoint

Surveillance et optimisation des performances de SharePoint

- ▶ Analyse des performances
- ▶ Analyseur d'intégrité SharePoint
- ▶ Rapports d'utilisation et Web Analytics
- ▶ Surveiller et optimiser les performances de SharePoint

Objectifs :

Installer, configurer et administrer SharePoint. Surveiller des sites et des utilisateurs à l'aide de SharePoint 2010.

Public :

Administrateurs d'applications, administrateurs expérimentés de Windows Server qui souhaitent apprendre à administrer SharePoint 2010.

Pré-requis :

Administration d'Active Directory, de l'infrastructure réseau, d'un serveur SQL 2005 ou 2008. Maîtrise conceptuelle générale de Microsoft .NET Framework en relation avec SharePoint 2010. Sécurité générale et pratiques d'authentification. Expérience de l'utilisation des applets de commande Windows PowerShell.

Présentation des services de domaine Active Directory (AD DS)

- ▶ Présentation d'Active Directory, des identités et des accès
- ▶ Composants et concepts d'Active Directory
- ▶ Installer les services de domaine Active Directory
- ▶ Extension d'IDA avec des services Active Directory

Administration sécurisée et efficace d'Active Directory

- ▶ Utilisation des composants logiciels enfichables Active Directory
- ▶ Consoles personnalisées et privilèges minimum
- ▶ Recherche d'objets dans Active Directory
- ▶ Utilisation des commandes DS pour administrer Active Directory

Gestion des utilisateurs

- ▶ Création et administration des comptes d'utilisateur
- ▶ Définition des attributs des objets utilisateur
- ▶ Automatisation de la création des comptes d'utilisateur

Gestion des groupes

- ▶ Gestion d'une entreprise avec des groupes
- ▶ Administration des groupes
- ▶ Meilleures pratiques de gestion des groupes

Prise en charge des comptes d'ordinateur

- ▶ Création d'ordinateurs et jonction au domaine
- ▶ Administration des objets et des comptes d'ordinateur

Implémentation d'une infrastructure de stratégie de groupe

- ▶ Fonctionnement de la Stratégie de groupe
- ▶ Implémentation d'une stratégie de groupe
- ▶ Fonctionnalités des paramètres et fonctionnalités de stratégie de groupe
- ▶ Gestion de l'étendue de la stratégie de groupe
- ▶ Traitement de la stratégie de groupe
- ▶ Résolution des problèmes liés à l'application des stratégies

Gestion et configuration de la sécurité en entreprise avec les paramètres de stratégie de groupe

- ▶ Délégation du support technique des ordinateurs
- ▶ Gestion des paramètres de sécurité
- ▶ Gestion de logiciels avec GPSI
- ▶ Audit

Administration sécurisée

- ▶ Délégation des autorisations administratives
- ▶ Audit des modifications Active Directory
- ▶ Amélioration de la sécurité de l'authentification dans un domaine Service de domaines Active Directory (AD DS)
- ▶ Configuration des stratégies de mot de passe et de verrouillage
- ▶ Effectuer l'audit de l'authentification
- ▶ Configurer des contrôleurs de domaine en lecture seule

Configuration du système DNS

- ▶ Révision des concepts, des composants et des processus du système DNS
- ▶ Installation et configuration d'un serveur DNS dans un domaine AD DS AD DS, DNS et Windows
- ▶ Configuration et administration avancées du système DNS

Administration des contrôleurs de domaine des services d'annuaire Active Directory (AD DS)

- ▶ Options d'installation des contrôleurs de domaine
- ▶ Installation d'un contrôleur de domaine Server Core
- ▶ Gestion des maîtres d'opérations
- ▶ Configuration de la réplication DFSR du dossier SYSVOL

Gestion des sites et de la réplication Active Directory

- ▶ Configuration des sites et des sous-réseaux
- ▶ Configuration des partitions d'application et du catalogue global
- ▶ Configuration de la réplication

Continuité du service d'annuaire

- ▶ Surveillance d'Active Directory
- ▶ Gestion de la base de données Active Directory
- ▶ Sauvegarde et restauration des services AD DS et des contrôleurs de domaine

Gestion de plusieurs domaines et forêts

- ▶ Configuration des niveaux fonctionnels d'un domaine et d'une forêt
- ▶ Gestion de plusieurs domaines et des relations d'approbation

Objectifs :

Définir l'architecture générale des services d'annuaire, déployer les serveurs, les mettre en production. Fournir aux administrateurs toutes les informations dont ils auront besoin pour installer et configurer les contrôleurs de domaine.

Public :

Spécialiste Active Directory, administrateurs système chargés de l'implémentation et de la maintenance des services d'annuaire

Prérequis

Connaissance de base des réseaux TCP/IP et des principes de la sécurité des systèmes

ORACLE : LANGAGE SQL

Présentation

- ▶ Principales notions dans les SGBDR / Différents interpréteurs / Principales commandes Sql+

Consultation

- ▶ **Projection**
 - Les colonnes, variables, constantes et expressions
 - Fonctions caractères, numériques, dates, autres
 - Les expressions régulières et fonctions attachées
- ▶ **Sélection**
 - Les différents opérateurs
 - Select imbriqué
 - Corrélation
- ▶ **Jointures**
 - Jointures standard
 - Auto-jointures
 - Jointures externes
 - Nouvelle syntaxe
- ▶ **Regroupement d'informations**
 - Les fonctions de groupes
 - Les agrégats
 - Les filtres
- ▶ **Tri des informations**

Manipulation des données et transaction

- ▶ **Insertion de données**
 - Implicite et explicite
- ▶ **Modification de données**
 - Avec ou non select imbriqué
 - Corrélation
- ▶ **Suppression de données**
 - Avec on non select imbriqué
 - Corrélation
- ▶ **Transaction**
 - Définition
 - Validation
 - Annulation

Gestion des structures

- ▶ Table, Index, Vue, Séquence, Synonyme.
- ▶ Création
- ▶ Visualisation (dictionnaire de données)
- ▶ Modification
- ▶ Destruction
- ▶ Opérations particulières

Gestion des privilèges objets

- ▶ Définition privilège objet et système
- ▶ Accord de privilèges
- ▶ Retrait de privilèges
- ▶ Notion de rôle
- ▶ Visualisation (dictionnaire de données)

Objectifs :

Connaître le langage SQL afin de gérer les structures, de consulter et manipuler les données et de gérer les privilèges objets.

Public :

Utilisateur final averti, Analystes, Analystes Programmeurs, Exploitants, Administrateurs, Chefs de projets.

Prérequis :

Connaître les fondamentaux des SGBDR

Bases du langage PHP

- ▶ Structure des programmes.
- ▶ Les types de variables.
- ▶ Les tests if..else., switch.
- ▶ Les boucles for, do, while.
- ▶ Les variables système.
- ▶ Les fonctions de base :
- ▶ chaînes de caractères, dates, images, fichiers, messagerie...
- ▶ Créer des fonctions, des bibliothèques.
- ▶ Passer des paramètres à une page.
- ▶ Récupérer les informations d'un formulaire.
- ▶ Mémoriser des informations dans des cookies.
- ▶ Gérer les sessions.
- ▶ Créer un formulaire pour un accès sécurisé.

Se connecter à une base de données MySQL avec PHP

- ▶ Créer une table :
- ▶ les différents types de champs.
- ▶ Insérer des enregistrements.
- ▶ Mettre à jour des enregistrements.
- ▶ Supprimer des enregistrements.
- ▶ Le langage SQL : SELECT, INSERT, DELETE, UPDATE.

Gérer les informations d'une base de données

- ▶ Interroger une base de données à travers un formulaire.
- ▶ Afficher des résultats dans un tableau.
- ▶ Créer des menus déroulants.
- ▶ Saisir dans un formulaire et envoyer dans une base.
- ▶ Ajouter des informations, mettre à jour.
- ▶ Supprimer dans une base.
- ▶ Utiliser session et cookies dans un accès sécurisé.

Objectifs :

Création de pages Web dynamiques avec **PHP**.
 Savoir écrire des scripts en langage PHP dans le cadre de développement de pages Web dynamiques en liaison avec les bases de données MySQL.

Public :

Informaticiens

de Gestion de projet informatique

- ▶ Introduction
- ▶ eXtreme Programming
- ▶ Scrum
- ▶ Tests fonctionnels
- ▶ RAD (Rapid Application Development)
- ▶ RUP (Rational Unified Project)
- ▶ Héritage Agile
- ▶ Dynamic Systems Development Method

- ▶ Introduction
 - Des approches plus adaptées aux nouvelles technologies.
 - Principes.
 - Communication
 - Compétence et implication des ressources.
 - Démarche itérative et incrémentale.
 - Acceptation du changement.

- ▶ Panorama
 - Présentation des principales méthodes agiles : Crystal Clear, XP, Scrum, FDD, DSDM, RAD, ASD.
 - eXtreme Programming-
 - Ensemble de bonnes pratiques de développement, améliorer la qualité des produits.
 - Définir le contexte d'utilisation de la méthode. Mesurer et mettre en place les conditions de réussite.
 - Un processus projet continu. Conception, validation et intégration en continu. Itération de développement et de livraison. Amélioration du code par la réécriture.
 - Une rétroaction constante. Le pilotage par les tests, une planification par les scénarios clients, l'intégration du client, la programmation en binôme.
 - L'évaluation des charges et des délais. Estimation des scénarios. Vitesse individuelle et équipe. Une aide à la compréhension partagée. Conception simple, convention d'écriture, copropriété du code.
 - Les acteurs. Rôles et responsabilités.

- ▶ **Etude de cas**
 - Description de scénarios par des users stories. Scrum- Caractéristiques. Acteurs et rôles. Planification. La gestion du besoin : backlog du produit. Documentation.
 - Tests fonctionnels- Pour exprimer le besoin et recetter l'application. Procédures et cas de tests associés aux scénarios XP. Outils de tests (play back).

- ▶ **Etude de cas**
 - Décrire des scénarios de tests. RAD (Rapid Application Development)- RAD : à l'origine des méthodes agiles.
 - Principaux concepts : time box, démarche participative, acteurs.
 - RUP (Rational Unified Project)- RUP : une méthode unifiée mettant en œuvre des concepts agiles. Analyse et comparaison

- ▶ **Etude de cas**

Description d'un processus par use case. Héritage Agile- Présentation d'une méthode basée sur une démarche incrémentale et participative. Maquette et prototype.

Bilan : Les réponses agiles aux risques projets. Les facteurs de succès d'un projet agile.

Dynamic Systems Development Method (DSDM).

Objectifs :

Méthode Agile - Maîtriser la méthode dans le cadre de gestion de projet informatique

Prérequis :

Connaissances de base en gestion de projet logiciel.
Expérience souhaitable.

Public :

Directeurs informatiques, directeurs Systèmes d'information, directeurs et chefs de projets, et toute personne voulant prendre connaissance ou s'impliquer dans une approche "Agile" pour mettre en œuvre un processus projet

Présentation de Maven 3

- ▶ Objectifs
- ▶ Principes
- ▶ Positionnement par rapport à d'autres outils (ant)

Mise en Place d'un premier projet

- ▶ Installation de Maven
- ▶ Création d'un projet : création automatique, manuelle, création d'un archetype
- ▶ Les commandes
- ▶ La structure des répertoires

Le POM (Project Object Model)

- ▶ Les principes
- ▶ Détails des différents éléments du POM : coordonnées, modules, dépendances, paramètres du projet, paramètres du build, les profiles

La construction du projet

- ▶ Cycle de vie d'un projet
- ▶ Les principaux plugins et leurs GOALS
- ▶ La gestion des dépendances d'un projet

Documentation de Maven 3

- ▶ La génération et personnalisation du site
- ▶ Les rapports additionnels
- ▶ Le tableau de bord

Intégration avec les outils de développement

- ▶ Intégration IDE (Eclipse, NetBeans)
- ▶ Intégration SCM (CVS, SVN)
- ▶ Intégration, développement de plug-ins

Le Multiprojet

- ▶ Structure modulaire
- ▶ Pom Parent
- ▶ Héritage et modules

Prepository partagé

- ▶ Les limites du repository central
- ▶ Les solutions du repository partage
- ▶ Configuration de nexus Maven Repository Manager

Objectifs :

Maitriser la configuration Maven – Mettre en place Maven sur des projets de toute taille naissants ou existants. Mettre en place le multi-projet pour s'intégrer aux projets Web. Générer et personnaliser les rapports du projet

Public :

Développeurs, Architectes, chefs de projet

Pré requis

Connaissance de Java Jee idéalement

- ▶ Architecture des masques et XPages
 - Vue d'ensemble des architectures
 - Architecture applicative basée sur les formulaires
 - Architecture applicative basée sur les XPages
 - Comparaison des architectures
 - Planification de la navigation de votre application
 - Comparaison des fonctionnalités disponibles
 - Comparaison des caractéristiques de sécurité
- ▶ Conception de l'application XPage
 - Analyser les résultats de la comparaison des architectures
 - Détermination des caractéristiques
 - Analyse des besoins
 - Déterminer les améliorations fondées sur les besoins utilisateur
 - Déterminer la méthode de mise en œuvre
 - Conversion de l'application
 - Intégration de l'application
 - Développer une nouvelle application
- ▶ Améliorations de l'interface utilisateur
 - Définir une interface utilisateur de l'application
 - Utiliser le framework de style OneUI
 - Importer et appliquer OneUIv2 à la Bibliothèque de documents.
 - Ajouter les éléments du style OneUIv2 au contrôle personnalisé principal
 - Prévoir et implémenter des contrôles personnalisés
 - Construire la navigation
 - Formater les éléments de navigation
 - Créer la mise en forme de l'application Bibliothèque de documents
 - Intégrer les thèmes
 - Généralités sur les thèmes
 - Étendre l'usage de thème
 - Créer un thème à partir d'un des thèmes de couleur de OneUIv2
 - Utiliser le framework OneUIv2
 - Définir les attributs visuels du contrôle de navigation
 - Créer un thème dynamique
- ▶ Contrôles avancés
 - Le contrôle de répétition
 - Généralités
 - Comparaison et différence avec le contrôle de vue
 - Implémenter un contrôle de répétition
 - Créer une vue en utilisant un contrôle de répétition
 - Amélioration de la validation
 - Généralités
 - Coté client versus coté serveur
 - Expressions régulières
 - Convertisseurs JavaScript
 - Filtre de Contenu Actif (ACF)
 - Technique de validation
 - Gestion des erreurs
 - Afficher une page d'erreur
 - Utiliser un control de répétition pour afficher des réponses dans une vue
 - Ajouter de la validation à une XPage
 - Créer une page d'erreur
 - ▶ Intégration des données
 - Intégration de sources de données
 - Utiliser les sources de données
 - Connexion de plusieurs applications Domino
 - Distinguer la portée d'une variable
 - Travailler avec la portée de variable
 - Utiliser une portée de variable
 - Ajouter une source de données
 - Connexion à partir d'une Bibliothèque de documents à une autre Bibliothèque de documents
 - Utilisation des portées de variables par un contrôle de recherche
 - ▶ Fonctions avancées
 - Intégration de flux de travail (workflow)
 - Intégrer les agents existants
 - Utiliser les bibliothèques JavaScript pour le workflow
 - Travailler avec des fonctionnalités avancées
 - Travailler avec des contrôles Dojo
 - Utiliser le modèle événementiel XPage
 - Ajout de flux de travail à votre demande
 - Ajouter un contrôle de notation dojo
 - Utilisation des événements et validation

Objectifs :

Effectuer une analyse entre l'architecture fondée sur des formulaires et l'architecture à base de **XPages**. Mettre en oeuvre les améliorations de l'interface utilisateur. Intégrer une application XPage avec plusieurs bases. (iv)
 Décrire les fonctions avancées XPage. Débuguer une application XPage.

Public :

Développeur d'applications confirmé

Prérequis : Photoshop Initiation ou niveau équivalent

LA PLATEFORME ANDROID

Découvrir la plateforme Android

- ▶ Les utilisations de la plateforme Android.
- ▶ Le modèle Android et son architecture.
- ▶ Présentation du système d'exploitation (fonctionnalité, version, outils, etc).
- ▶ Les applications clés pour l'utilisation d'un terminal.
- ▶ Les outils de développement, l'environnement de développement : Eclipse, plugin ADT, SDK Android.
- ▶ La mise en oeuvre du SDK Android.
- ▶ Les terminaux cibles (Smartphones, tablettes, assistants de navigation personnels, virtuels, etc).
- ▶ L'internationalisation des applications Android.
- ▶ Android et Linux

Développement Android

- ▶ Les concepts de base d'une application Android.
- ▶ Le cycle de vie de l'application (de l'édition du programme au test).
- ▶ Présentation du Framework de développement, des bibliothèques.
- ▶ Présentation des classes de base et utilitaires.
- ▶ Création de son premier projet : code, ressource, propriété et détail du projet.
- ▶ Exécuter son application sur le simulateur du SDK et la tester.
- ▶ Le SDK Manager et la configuration des terminaux virtuels Android (AVD) : target, SDCard, ...
- ▶ Utilisation d'un débogueur pour contrôler l'exécution des programmes.
- ▶ Comment accéder aux logs de l'application.
- ▶ L'identification de l'application et le fichier manifest (version, minSDK, nom de l'application, ...).
- ▶ La mise à disposition de son application.

Les interfaces utilisateurs avec Android

- ▶ Vue d'ensemble du layout et de la place du composant.
- ▶ Les spécificités des terminaux mobiles en matière d'affichage et d'interaction avec l'utilisateur.
- ▶ Les composants graphiques : layouts, menus, listes...
- ▶ Créer une interface graphique avec les views.
- ▶ La mise en place de menus (principal, icône, sous menu, ...).
- ▶ La mise en place des conteneurs layout (Gallery, GridView, ScrollView, ...).
- ▶ La gestion événementielle (mise en place, réaction, écoute).

- ▶ Styles et thèmes appliqués aux widgets.
- ▶ Notification de l'utilisateur (barre de notification, toast, boîtes de dialogue).
- ▶ Ressources alternatives : multi-devices, localisation.

Le modèle de composants

- ▶ Le concept de base : activité et cycle de vie.
- ▶ Les composants fondamentaux : Activity, Service, BroadcastReceiver, ContentProvider, Intents.
- ▶ L'arrêt des composants (finish, stopSelf, ...).
- ▶ Les activités (cycle de vie, navigation entre les activités, communication interactivités...).
- ▶ Les services (cycle de vie, tâches de fond ...). Les types de services (locaux et distants).
- ▶ Les différences entre une activité et un service.
- ▶ Le lancement d'une activité, ses principaux états.
- ▶ Le langage AIDL (Android Interface Description Language). Le bus de messages et les Intents.

La persistance des données

- ▶ Comment partager des données entre les applications.
- ▶ La sauvegarde de donnée simple.
- ▶ Utilisation des préférences (SharedPreferences, le mode de lecture). Récupération d'un ensemble de préférences.
- ▶ Utilisation du système de fichiers (dont XML).
- ▶ L'emplacement des fichiers contenant les données (zone internal/external).
- ▶ Utilisation de la base de données embarquée (SQLite), insertion de données.
- ▶ Utilisation de l'API Android.

La gestion réseau

- ▶ Rappels sur la programmation réseau.
- ▶ Communication avec une Socket serveur.
- ▶ Utiliser HTTP avec les API Android.
- ▶ Introduction à la consommation des services web.
- ▶ Parser du JSON avec la bibliothèque Gson pour Android, utilisation de la bibliothèque Gson.

Compléments

- ▶ Gestion de la téléphonie. Appels. Gestion des SMS. Interactions avec la carte SIM.
- ▶ Multimédia. Dessin et animations. Lecture audio et vidéo.
- ▶ La capture multimédia (son, image, vidéo, ...).
- ▶ Les API de (géo)localisation avec Google Maps.
- ▶ Configurer l'émulateur pour tester la géolocalisation.

Objectifs :

Découvrir les principales fonctionnalités et capacités de la plate-forme Android dédiée à la réalisation d'applications pour les téléphones mobiles

Public :

Développeur Java devant réaliser des applications mobiles pour Smartphone

Informatique

ZEND FRAMEWORK

Prise en main du Zend Framework

- ▶ Définition d'un Framework et de son intérêt.
- ▶ Présentation générale du Zend Framework.
- ▶ Téléchargement, installation et configuration de base.
- ▶ Installation via la méthode SVN.
- ▶ Premiers pas avec Zend Framework.

Rappels sur la programmation orientée objet

- ▶ Concepts de la POO. Classes et objets. Implémentation en PHP : visibilité, constructeur, destructeur, héritage...
- ▶ Modélisation : relations entre les classes, diagrammes UML.
- ▶ Concepts objet PHP avancés.

Architecture MVC et composants de base

- ▶ Organisation MVC du Framework Zend.
- ▶ Gestion du flux d'exécution MVC.
- ▶ Utilisation de Zend Controller.
- ▶ Maîtrise des composants de base (Zend_Loader, Zend_Config, Zend_Log, Zend_Debug, etc.).
- ▶ Configuration dans le fichier d'amorçage.

Base de données et passerelles

- ▶ Utilisation de Zend_Db et de ses classes dérivées.
- ▶ Utilisation du CRUD de Zend_Db_Table.
- ▶ Gestion des relations entre les tables dans le modèle.

- ▶ Utilisation, création de filtre et de validateur.
- ▶ Utilisation de l'objet Zend_Form dans le contexte MVC.

Utilisation avancée des composants

- ▶ Gestion des sessions avec Zend_Session, de l'authentification avec Zend_Auth et des autorisations avec Zend_Acl.
- ▶ L'internationalisation et la localisation.
- ▶ Ajout d'une fonctionnalité à un composant existant.
- ▶ Intégration d'un composant externe.

Interopérabilité et services Web

- ▶ La communication interapplications.
- ▶ Utilisation des services Google, Amazon, Yahoo.
- ▶ Lecture d'un flux RSS quelconque.
- ▶ Utilisation et création d'un service Web REST et SOAP.

Tests sous Zend Framework

- ▶ Installation de PHPUnit via Pear.
- ▶ Tests unitaires avec Zend Framework et PHPUnit.

Bonnes pratiques

- ▶ Débogage d'une application Zend Framework.
- ▶ Choix des outils adaptés. Astuces d'Eclipse PDT.
- ▶ Profiling. Testabilité. Gestion des montées de version.

Objectifs :

Découvrir les concepts de Zend Framework. Concevoir des applications web, après l'avoir installé et configuré

Public :

Développeur et architectes

Prerequis :

Connaissances de base des concepts objet. Bonne connaissance du PHP5 et HTML

Informatique

MYSQL

Introduction

- ▶ Rappel sur le modèle relationnel
- ▶ Les normes et caractéristiques du langage SQL

Le langage d'interrogation des données

- ▶ La sélection de données
- ▶ Les restrictions ou conditions
- ▶ Les tris
- ▶ Les jointures

Utilisation des fonctions

- ▶ Fonctions arithmétiques
- ▶ Fonctions de chaînes de caractères
- ▶ Fonctions de statistiques

Utilisation des opérateurs ensemblistes

- ▶ Group by et Having
- ▶ Opérateur UNION
- ▶ Opérateur INTERSECT
- ▶ Opérateur MINUS

Utilisation de sous-interrogations

- ▶ Dans le where
- ▶ Dans la clause from
- ▶ Sous requête synchronisée

Le langage de manipulation de données

- ▶ L'insertion de données (insert)
- ▶ La mise à jour (update)
- ▶ La suppression d'informations (delete)

Notions sur le langage de définition de données

- ▶ Création de tables : syntaxe
- ▶ Les types de données
- ▶ Les types de contraintes
- ▶ Modification de la définition d'une table
- ▶ Suppression d'une table
- ▶ Notions sur les vues, les séquences, les index et les synonymes

Objectifs :

Pratiquer le langage SQL avec toute base de données relationnelle.

Public :

Tous ceux qui sont impliqués dans l'administration de MySQL ou la création de sites Web utilisant des bases de données

ROUTEURS CISCO

PARAMETRAGE, INTERCONNEXION ET SECURITE

Introduction aux réseaux

- ▶ Découvrir les fonctions d'un réseau
- ▶ Les modèles OSI et TCP/IP
- ▶ Comprendre un flux réseau
- ▶ Découverte des protocoles
- ▶ Communications Clients / Serveurs

LAN Ethernet

- ▶ Les éléments passifs / Actifs
- ▶ Arrêt sur les switches

Réseaux sans fils

- ▶ Théorie et application Cisco
- ▶ Sécurité des WLAN

Le routage

- ▶ Utilités et fonction de base
- ▶ Construire un schéma d'adressage réseau
- ▶ Démarrer et configurer un routeur
 - Analyse de la séquence de démarrage
- ▶ Utiliser un routeur en guise de serveur DHCP
- ▶ Maintenance journalière

Les protocoles de routages

- ▶ Présentation des protocoles de routage IP
- ▶ RIP
- ▶ OSPF
- ▶ EIGRP

Application sur les périphériques Cisco

- ▶ Manipulation récapitulative en labo
 - Réseau d'entreprise TPE / PME (SOHO)

Les switch

- ▶ VLAN / Trunk
- ▶ Spanning Tree et optimisations
- ▶ Routage inter-vlan
- ▶ Dépannages appliqués à la vie d'une PME

Les réseaux étendus

- ▶ Connexion WAN par PPP
- ▶ Connexion WAN par Frame-Relay
- ▶ Introduction aux VPN

Spécificité des connexion LAN / WAN

- ▶ NAT / PAT / Nat Overload
- ▶ Mise en place en labo
- ▶ introduction à IPv6

Introduction à la sécurité

- ▶ Sécurisation d'un switch
- ▶ Sécurisation d'un routeur
- ▶ Mise en place des ACL (Listes de contrôle d'accès)

Objectifs :

Savoir installer et gérer un routeur Cisco.

Public :

Administrateur, technicien réseau impliqués dans la conception et la mise en œuvre de réseaux avec des routeurs cisco

Pré-requis

Connaissances en administration des réseaux WAN et protocoles TCP-IP.



Tertiaire

COMPTABILITE GENERALE

Rappel des Règles de bases de comptabilité

- ▶ Notions de compte, de partie double, de débit / crédit
- ▶ Les mécanismes et méthodes comptables
- ▶ Le plan comptable général
- ▶ Présentation des états financiers : bilan, compte de résultat, annexe
- ▶ Introduction aux normes IAS/IFRS

Les notions comptables principales et opérations courantes

- ▶ Les écritures
- ▶ Le compte banque
- ▶ Les stocks
- ▶ Les provisions
- ▶ Les charges, dettes, produits et créances
- ▶ L'enregistrement de la TVA
- ▶ Banque et trésorerie
- ▶ Taxes
- ▶ Titres, prêts, emprunts

Les documents comptables

- ▶ Les pièces justificatives
- ▶ Le journal
- ▶ Le grand-livre
- ▶ La balance
- ▶ Les documents comptables auxiliaires

Objectifs :

Comptabilité Générale : Comprendre la logique générale comptable, les règles d'élaboration des documents comptables et devenir opérationnel au niveau des écritures courantes à l'aide du plan comptable.

Public :

Comptable débutant ou non comptable, désirant acquérir les notions de comptabilité générale.



BILAN ET COMPTE DE RESULTAT : LIRE ET INTERPRETER LES ETATS FINANCIERS

Tertiaire

Interpréter le compte de résultat

- ▶ Mode d'enregistrement des opérations économiques.
- ▶ Amortissements, provisions.
- ▶ Interpréter les principaux postes du compte de résultat : ventes, consommations, autres achats,...
- ▶ Résultat d'exploitation, financier, exceptionnel.

Comprendre le bilan

- ▶ État du patrimoine : biens et créances, capitaux propres et dettes.
- ▶ Interpréter les principaux postes : immobilisations, stocks, créances client, emprunts, capitaux propres, trésorerie.

Mise en pratique avec le jeu FR Concept

- ▶ Enregistrement par équipe sur un plateau de jeu des opérations comptables, établissement du bilan et du compte de résultat de l'année de création en 8 étapes.

Analyser l'activité et la profitabilité

- ▶ Interpréter l'évolution des ventes.
- ▶ Signification des SIG : marge commerciale, marge brute, excédent brut d'exploitation, résultat d'exploitation, résultat courant.
- ▶ Charges par nature ou par fonctions.
- ▶ Calcul et utilité de la Capacité d'autofinancement (CAF).
- ▶ Interpréter les variations de résultat : effet ciseau et absorption des charges fixes.

Évaluer les équilibres financiers

- ▶ Emplois = Ressources.
- ▶ Fonds de roulement (FR) - Besoin en fonds de roulement (BFR) = Trésorerie nette (TN).
- ▶ Repérer la dégradation de la trésorerie.
- ▶ Retraitement de l'affacturage.

Exploiter les principaux ratios

- ▶ Étapes du diagnostic : activité, profitabilité, équilibres financiers.
- ▶ Principaux ratios : délais du BFR, structure financière, trésorerie, endettement, couverture des frais financiers.

Réaliser un diagnostic financier

- ▶ Diagnostic sur deux ans relié au contexte de l'entreprise et de son marché.
- ▶ Signes de dégradation en lecture directe.
- ▶ Grille d'analyse du risque crédit.
- ▶ Savoir poser les bonnes questions.

Objectifs :

Comprendre la logique du compte de résultat et du bilan. Réaliser un diagnostic financier. Interpréter les principaux ratios. Évaluer la santé financière de l'entreprise à la lecture de ses documents comptables.

Public :

Dirigeant, salarié.

Les principes de base

- ▶ Objectifs de l'analyse des coûts
- ▶ La nécessité d'apprécier la rentabilité par produit, par activité, par service.
- ▶ Le compte de résultat fonctionnel.

Les différents types de coûts

- ▶ Les coûts partiels
 - La distinction charges fixes et charges variables
 - Le seuil de rentabilité
 - La méthode du coût direct
- ▶ Les coûts complets
 - La distinction entre charges directes et charges indirectes
 - La méthode des centres d'analyse
 - L'imputation rationnelle des charges fixes
- ▶ Les coûts standards
 - La détermination des standards
 - Analyse des écarts sur les charges directes et indirectes
- ▶ Les coûts de revient
 - La distinction entre charges directes et charges indirectes
 - Les centres d'analyse
 - Les unités d'œuvre
 - Les taux de frais, les clés de ventilation

Objectifs :

Maîtriser les concepts essentiels de la comptabilité et les différentes utilisations de la comptabilité analytique. Maîtriser la méthode de calcul des coûts afin d'optimiser la rentabilité

Public :

Toute personne amenée à participer à l'analyse des coûts dans l'entreprise.

Calcul de la rentabilité

- ▶ La méthode du coût marginal
- ▶ Les décisions de gestion selon les coûts
- ▶ La méthode de l'imputation rationnelle
- ▶ Le contrôle budgétaire



Programme :

1. Les objectifs du passage de la comptabilité générale à l'analyse de gestion
2. L'analyse globale d'une entreprise
3. L'intérêt de la valeur ajoutée et de l'autofinancement
4. L'analyse de la rentabilité d'une activité ou d'un service
5. Le contrôle budgétaire et le contrôle de gestion
6. L'intérêt de la comptabilité analytique
7. L'avantage des centres de responsabilité dans une entreprise
8. Notions de coûts et de prix de revient au travers du Direct Costing
9. La variabilité des charges et son incidence sur les coûts
10. Le seuil de rentabilité
11. Avantages et inconvénients des différentes méthodes
12. Le tableau de bord du contrôle de gestion
13. La recherche des écarts, des causes et des actions correctives

Méthodes pédagogiques et Evaluations

Méthodes actives avec apports théoriques et méthodologiques

Applications sur des cas théoriques et à partir des besoins des participants.

Applications informatiques.

L'évaluation de la formation : 3 niveaux

1. A l'issue de chaque journée, **évaluation par objectifs**, qui mesure et vérifie les attentes des participants.
 2. A la fin de la session, **évaluation à chaud**, qui s'appuie sur un questionnaire rempli par les participants et un bilan oral.
 3. Quelques mois après la session, envoyée par courrier électronique, **évaluation à froid**, qui permet de vérifier l'atteinte des objectifs en situation professionnelle.
- SAS (Service Après Stage) :** les participants ont la possibilité de contacter l'intervenant pour des renseignements complémentaires.

Objectifs :

A l'issue de ce stage, les participants pourront transformer l'information comptable en instrument de gestion. Ils pourront communiquer efficacement les informations chiffrées et responsabiliser les équipes dans le cadre de leur fonction.

Public :

Contrôleurs de gestion, responsables financiers et administratifs et leurs collaborateurs comptables, secrétaires, etc.



Prévoir et construire un budget

- ▶ Les différents horizons de la gestion prévisionnelle
- ▶ Pourquoi faire des budgets ?
- ▶ La logique du processus budgétaire
- ▶ La place des différents budgets au sein du processus budgétaire

Elaboration du pré budget

- ▶ Compilation de l'information sur le passé et analyse de la performance
- ▶ Définition des objectifs qualitatifs ou quantitatifs
- ▶ Etablissement des programmes correspondant à l'activité prévue
- ▶ Chiffrage

Améliorer sa performance budgétaire

- ▶ Utiliser ces outils budgétaires dans le but d'optimiser de la performance

Le suivi budgétaire

- ▶ Connaître et maîtriser l'analyse des écarts
- ▶ Mettre en place les mesures correctrices

Défendre son budget

- ▶ La consolidation des budgets
- ▶ Les ajustements budgétaires
- ▶ La notion de mensualisation des budgets
- ▶ Comment présenter sur budget et faire avaliser ses plans d'action ?

Contrôler les réalisations

- ▶ Le contrôle budgétaire
- ▶ Analyser les écarts

Objectifs :

Etablir des budgets réalistes. Suivre la réalisation de son budget et expliquer les éventuelles dérives.

Public :

Toute personne responsable d'un budget.



PAIE & ADMINISTRATION du PERSONNEL

Le décompte du temps de travail

- ▶ Durée de travail journalière, hebdomadaire, mensuelle, annuelle.
- ▶ Lissage des heures supplémentaires, complémentaires, des heures de récupération et le repos compensateur.
- ▶ Les jours fériés.
- ▶ La prise en compte des 35 heures.

La prise en compte des absences et congés, paie particulière

- ▶ Les congés payés : droits à plein temps et à temps partiel, droits légaux, conventionnels et contractuels, décompte et périodes.
- ▶ Les congés maladie / accident du travail / maternité : indemnités journalières légales et conventionnelles, définition de la notion de maintien de salaire.
- ▶ Les autres absences.
- ▶ DIF : Droit individuel à la formation, droit de s'absenter pour se former. saisie arrêt sur salaire
- ▶ paie particulière : licenciement éco et non éco, inaptitude, chômage partiel, allocation formation

Les cotisations sociales et fiscales

- ▶ Charges patronales / charges salariales.
- ▶ Les différents organismes, les bases et les taux.
- ▶ Détermination des tranches et prorata de plafond.
- ▶ Calcul des charges et base de cotisation.
- ▶ Cotisations et déclarations URSSAF et POLE EMPLOI
- ▶ Cotisations retraites complémentaires : nouveau régime, taxe sur les préretraites.
- ▶ La CSG et la CRDS.
- ▶ Contribution solidarité.
- ▶ Les régularisations.
- ▶ Loi Fillon : avantages en nature, plafond.
- ▶ Contrat de professionnalisation, d'insertion-RMA.
- ▶ Paie des contrats apprentissage et professionnalisation

Les éléments du bulletin de paie

- ▶ La valeur juridique du bulletin de paie.
- ▶ Les aspects légaux, conventionnels et contractuels du bulletin de paie.
- ▶ La forme du bulletin de paie.
- ▶ Les mentions interdites et obligatoires sur le bulletin de paie. Annexes obligatoires.
- ▶ La forme et la structure du bulletin : introduction aux notions de salaire brut, cotisations sociales et fiscales, net fiscal, net social, net à payer.

L'établissement du bulletin de paie

- ▶ Calcul du brut et des différents nets (fiscal, à payer).
- ▶ Règles à respecter et modes de paiement
- ▶ DADS

Objectifs :

Etablir la paie et administrer le personnel

Public :

Personnel des services de comptabilité, des Ressources Humaines, Responsables du Personnel

Le contentieux amiable

- ▶ Le créancier :
 - Typologie (privilégiés et chirographaires),
 - Droit du mandat et du mandataire,
 - La loi de janvier 2009 sur les intérêts de retard,
 - L'application des clauses des contrats.
- ▶ Le débiteur :
 - Typologie,
 - Comportement en face de chaque type de débiteur.
- ▶ Les relances amiables :
 - Les différents types de courriers,
 - Etude des contenus
 - La fréquence d'envoi
 - Le suivi.
- ▶ La relance téléphonique :
 - Préparation,
 - La technique des 3C,
 - Le traitement des objections,
 - Le vocabulaire technique, les mots clés,
 - Elaboration d'argumentaires,
 - Exercices théoriques et pratiques.
- ▶ Le surendettement :
 - La Loi Borloo / Le déroulé de la procédure.
 - Les possibilités offertes aux créanciers,
 - Le redressement judiciaire civil.

Le contentieux judiciaire.

- ▶ Utilisation efficace des procédures judiciaires (IP, assignation, saisies) :
 - Examen de différentes procédures existantes,
 - Comparaison des rapports coûts/efficacité/durée,
 - Faire le bon choix de la procédure à appliquer,
 - Mode d'emploi des procédures,
 - Le rôle des avocats et huissiers
 - Cas concret, exercices sur des dossiers réels.
- ▶ La réactivation des Pertes & Profits :
 - Définition des PP,
 - Les prescriptions,
 - Techniques spécifiques de relance des PP
- ▶ Etude de cas concrets :
 - Mise en pratique sur des dossiers réels

Objectifs :

Etre capable d'acquérir et optimiser les techniques professionnelles du contentieux. Et savoir gérer un dossier rapidement et efficacement.

Public :

Gestionnaire de dossier, techniciens de recouvrement, rédacteurs, agents de contentieux.

RECOUVREMENT DE CREANCES

Programme :

Adopter des instruments efficaces pour prévenir le contentieux

- ▶ Maîtriser les dispositions à prendre dès l'élaboration des documents contractuels
 - Les principales clauses à insérer dans les conditions générales de vente
 - Mesurer l'efficacité du cautionnement et des autres garanties
 - Affacturage et assurance-crédit : quelle distinction opérer ?
- ▶ Identifier les moyens pour éviter le passage d'un dossier au contentieux
 - Lettre de rappel, mise en demeure : quels écueils éviter lors de la rédaction de ses relances écrites ? Quel formalisme ?
 - Quand et comment négocier l'abandon partiel de créances ?
 - Quand et comment recourir à l'intervention d'un huissier ?
 - Accorder un délai de paiement : quelles précautions juridiques ?

Engager et gérer au mieux son contentieux

- ▶ Conduire une action judiciaire
 - À quel moment la déclencher ? Déterminer la juridiction compétente
 - Quelles pièces préparer pour le dossier ?
 - Les actions tendant au paiement : injonction de payer, référé provision
 - Assignation au fond : quelle procédure intenter et comment l'accélérer ?
 - Mise en jeu des clauses contractuelles : clause pénale, intérêts moratoires, déchéance du terme
 - Identifier les mesures conservatoires : saisie conservatoire, nantissement, hypothèque judiciaire
 - Utiliser au mieux la clause de réserve de propriété et le droit de rétention
 - Maîtriser les voies d'exécution : la saisie-vente, la saisie-attribution, la saisie immobilière

Cas pratique : identification et choix de la procédure adéquate

- ▶ Recouvrement de créances et procédures collectives
 - Sauvegarde, conciliation, redressement, liquidation : quels droits pour les créanciers antérieurs/postérieurs à l'ouverture de la procédure ?
 - Identifier les conditions de délais, de vérification et d'admission des créances
 - Comment gérer les garanties ?
 - Typologie de l'efficacité des garanties en cas de redressement et/ou de liquidation judiciaire(s)

Objectifs :

Identifier les outils juridiques pour prévenir les impayés dès la phase de négociation et de rédaction contractuelle. Analyser l'efficacité des différentes actions en recouvrement pour assurer la réussite de sa démarche contentieuse. Maîtriser les spécificités du recouvrement de créances en cas de procédure collective.

Public :

Responsables du recouvrement. Toute personne amenée à conduire des opérations de recouvrement de créances.



LE TUTORAT

La fonction tutorale dans l'organisation

- ▶ Définir la fonction du tuteur dans l'organisation : son rôle, sa fonction, ses compétences techniques et managériales, sa légitimité
- ▶ Définir une politique d'accueil et de suivi des professionnels.
- ▶ Gestion de projet. Construire ou valider les outils : livret d'accueil, fiches de poste, fiche métier.....
- ▶ La fonction d'encadrement
- ▶ un double rôle : encadrer et déléguer
- ▶ les compétences du tuteur : écouter, observer, expliquer, évaluer

Accueillir pour intégrer la personne dans l'organisation

- ▶ Préparer l'accueil en amont
- ▶ Savoir écouter pour comprendre les objectifs, les besoins des personnes
- ▶ Informer de façon à être compris : prendre en compte les freins, les atouts
- ▶ Contractualiser l'accompagnement : forme et fond en prenant en compte les contraintes du tuteur, les besoins du professionnel.
- ▶ Informer les autres salariés, présenter le nouvel arrivant

Accompagner/informer/former

- ▶ Savoir intervenir dans le suivi des actions : évaluer les actions, les positionnements aussi bien dans la pratique du métier que dans l'organisation Intervenir à bon escient : repérer les problématiques spécifiques : techniques, humaines, relationnelles et apporter des solutions
- ▶ Apporter, revenir, sur les connaissances nécessaires pour évoluer
- ▶ Reconnaître et valider les compétences et progrès pour maintenir la motivation
- ▶ Savoir critiquer sans démobiliser
- ▶ Déléguer des actions au bon moment
- ▶ Assurer formellement le suivi

Evaluer

Pour être efficace et source de progrès, l'évaluation nécessite rigueur et engagement réciproque

- ▶ Qui ? (1) la personne accompagnée
- ▶ Quand ? - des évaluations spécifiques à formaliser par étapes - une évaluation globale à un instant T (défini dans l'organisation)
- ▶ Quoi ? - les compétences techniques, humaines, sociales
- ▶ Avec qui ? - le tuteur, le responsable hiérarchique
- ▶ Pourquoi ? - formaliser la reconnaissance des compétences, les actions à mettre en œuvre pour évoluer.
- ▶ Qui ? (2) le tuteur - pendant le suivi : coordination, partage d'expérience, recherche de solutions avec les partenaires internes, éventuellement externes - une évaluation globale à un instant T (défini dans l'organisation)

Méthodes pédagogiques

- ▶ Apports théoriques
- ▶ Mises en situation

Objectifs :

Identifier clairement son rôle sur les trois domaines impliqués dans le dispositif de tutorat : L'organisation, la compétence pédagogique, le relationnel et maîtriser les axes de compétences qui s'y rattachent.

Public :

Toute personne susceptible d'avoir à réaliser une action de Tutorat

TRANSMETTRE SON SAVOIR FAIRE

Les enjeux et les acteurs de la formation au poste de travail

- ▶ Identifier les conditions de réussite de la transmission des connaissances dans l'entreprise par rapport :
 - aux caractéristiques du public,
 - son accueil,
 - sa formation,
 - l'évaluation de sa progression.

Les compétences managériales

- ▶ Identifier les compétences managériales indispensables à l'accompagnement de l'apprenant dans son processus d'apprentissage.
- ▶ Organiser l'accueil du nouvel arrivant et réaliser le lancement de sa formation.
- ▶ Utiliser les outils du management en individuel.

Les compétences pédagogiques

- ▶ Analyser les méthodes et les particularités de la pédagogie par objectif de manière à dimensionner le projet d'apprentissage.
- ▶ Maîtriser les spécificités de la formation au poste de travail, les techniques de transmission d'un savoir-faire et d'un savoir.
- ▶ Situer le rôle des différentes évaluations à mettre en œuvre tout au long de la formation.

Les compétences techniques

- ▶ Analyser le référentiel d'activités d'un métier et repérer les situations formatives.
- ▶ Décomposer les gestes professionnels en opérations et en actions.
- ▶ Définir une progression de l'apprentissage.
- ▶ Evaluer l'acquisition des compétences professionnelles.

Quelles sont vos obligations légales en matière de transmission des savoirs

- ▶ Rappel du cadre juridique relatif à l'emploi des seniors en entreprise
- ▶ Quelles sont les obligations fixées par l'accord national interprofessionnel du 9 mars 2006
- ▶ Que prévoit la réforme de la formation professionnelle sur la mise en place du tutorat
- ▶ Quels sont vos droits et responsabilités dans le cas d'un départ de l'un de vos collaborateurs

Les bases de la pédagogie pour adultes

- ▶ Faire le point sur son rôle de formateur
- ▶ Distinguer les particularités de l'apprentissage de l'adulte
 - Partage d'expériences : l'apprentissage
 - Créer un climat favorable à l'apprentissage
 - Identifier les facteurs d'implication de l'apprenant
 - Exercice d'application : la motivation d'un adulte en formation



- ▶ Tenir compte du rôle du groupe dans la formation
 - Le cycle de vie du groupe
 - Les interactions dans le groupe
 - Réguler les dysfonctionnements

Concevoir et développer les actions de formation

- ▶ Identification des besoins prioritaires en formation et leur connexion avec les enjeux du développement des compétences,
- ▶ Entraînement à l'analyse des besoins de formation, l'évaluation des publics-cibles, l'appropriation des méthodes de conception et d'élaboration des actions de formation en cohérence avec les objectifs de compétences à développer,
- ▶ Positionnement de l'action de formation par type d'objectif à atteindre : objectif de performance, objectif de compétence, objectif de connaissances, objectif pédagogique
- ▶ Elaboration d'un programme de formation opérationnel, en adéquation avec le public visé, qui débouche sur la conception et le déploiement d'un processus de formation,
- ▶ Appropriation des méthodes didactiques de réalisation des supports pédagogiques servant de guide d'animation du formateur, de manuel de participant pendant la session,
- ▶ Mise au point d'un système d'évaluation afin de mesurer les effets de son action de formation à partir des critères tels que : atteinte des objectifs, pertinence des contenus, application des acquis, compétences visées.

Objectifs :

Mettre en œuvre la fonction d'accompagnement, évaluer la progression de chacun, réajuster l'apprentissage et valider l'acquisition des compétences professionnelles, formaliser, organiser et accompagner la mise en œuvre d'un parcours d'apprentissage au sein de l'entreprise.

Public :

Toute personne dont la mission implique de former du personnel au poste de travail et de transmettre les règles de l'art au poste.

Présentation de l'entretien annuel d'évaluation

- ▶ Objectifs
- ▶ Attentes des protagonistes
- ▶ Contraintes et les freins

Préparation de l'entretien

- ▶ Exemples d'outils et de supports
- ▶ Constat sur la période écoulée
- ▶ Comparaison objectifs prévisionnels / réalisés
- ▶ Mesure des écarts
- ▶ Points forts / Points faibles
- ▶ Définition d'objectifs à venir

Le déroulement de l'entretien

- ▶ Instaurer un climat propice à la coopération
- ▶ Mise en confiance du collaborateur : présentation des objectifs et du déroulement
- ▶ Rester dans l'analyse factuelle
- ▶ Privilégier l'échange
- ▶ Pratiquer l'écoute active
- ▶ Rassembler l'information la plus complète
- ▶ Rester objectif
- ▶ Mettre en valeur les points positifs
- ▶ Partager son appréciation sur la performance du collaborateur
- ▶ Savoir faire face aux critiques et aux résistances
- ▶ Savoir recadrer un collaborateur
- ▶ Présenter et négocier les objectifs

Conclusion de l'entretien

- ▶ Déterminer ensemble le plan d'action
- ▶ Prévoir un système de suivi
- ▶ Donner une impression positive lors de la prise de congé

Objectifs :

Savoir préparer et mener des entretiens d'évaluation afin d'en faire un outil de progrès pour l'entreprise et le collaborateur

Public :

Tout collaborateur amené à préparer et/ou conduire un entretien annuel d'évaluation

LE PLAN DE FORMATION

Construction et mise en œuvre

Identifier les dispositifs d'accès à la formation et les modalités de financement

- ▶ Plan de formation : catégories, obligations de l'employeur.
- ▶ Droit Individuel à la Formation : Nouveautés liées à la nouvelle réglementation 2015
- ▶ Congé Individuel de Formation.
- ▶ La période de professionnalisation.
- ▶ Le financement de la formation, le rôle des OPCA et du FPSPP.

Élaborer le projet de plan de formation

- ▶ Définir les orientations formation.
- ▶ Recueillir et analyser les besoins collectifs et individuels.
- ▶ Chiffrer les actions de formation demandées.
- ▶ Optimiser l'organisation prévisionnelle des actions.
- ▶ Piloter les arbitrages, en fonction des priorités.
- ▶ Traduire les besoins en offre de formation

Consulter le Comité d'Entreprise

- ▶ Communiquer les informations légalement exigibles.
- ▶ Donner du sens au projet de plan : présenter visuellement les tendances et les objectifs.
- ▶ Animer la consultation du Comité d'Entreprise.

Préparer la mise en œuvre du plan de formation

- ▶ Responsabiliser les parties prenantes, managers et salariés, par une communication adéquate.
- ▶ Construire le tableau de bord associé au "processus plan".
- ▶ Planifier la mise en œuvre du plan
- ▶ Optimiser le financement
- ▶ Prendre en compte les priorités de l'IOPCA et du FPSPP

Vers la fin du DIF – mise en place du CPF

- ▶ Définir les modalités de mise en œuvre du CPF : critères d'acceptation, mise en place
....
- ▶ Respecter les règles relatives.
- ▶ Informer les salariés.

Objectifs :

Le Plan de Formation – construction et mise en œuvre :

Identifier les étapes clé de la construction du plan de formation. Optimiser et gérer le plan.

Public :

Dirigeant, Responsable formation, Assistant RH, ou toute personne amenée à gérer le plan de formation

Les bases de la pédagogie pour adultes Faire le point sur son rôle de formateur

- ▶ Distinguer les particularités de l'apprentissage de l'adulte
- ▶ Partage d'expériences :
 - Créer un climat favorable à l'apprentissage
 - Identifier les facteurs d'implication de l'apprenant
- ▶ la motivation d'un adulte en formation
- ▶ Tenir compte du rôle du groupe dans la formation
 - Le cycle de vie & interactions du groupe
 - Réguler les dysfonctionnements

Les éléments essentiels de l'apprentissage

- ▶ Définir un objectif pédagogique
 - Formuler un objectif pédagogique
 - Différencier objectif pédagogique/opérationnel/stratégique
 - Les différents niveaux d'objectifs
- ▶ Choisir une méthode pédagogique
 - Les différentes méthodes pédagogiques
 - Adapter la méthode aux caractéristiques de la formation : durée, public, objectifs...
- ▶ Choisir les techniques pédagogiques
 - Créer et animer une étude de cas
 - Préparer un jeu de rôles
 - Concevoir un jeu pédagogique
 - Les techniques pour dynamiser la formation
- ▶ Prévoir des supports adaptés
 - Les différents types de supports pédagogiques
 - Les erreurs à éviter

Concevoir une action de formation Jeu pédagogique

- ▶ Bien préparer l'action de formation
- ▶ Valider le contexte de l'intervention
 - Les différents types de formations envisageables
 - Identifier le public destinataire de la formation
 - Définir le contenu et les résultats à atteindre
- ▶ Maîtriser les étapes clés de conception
- ▶ Les objectifs de la formation
 - Définir l'objectif pédagogique
 - Décomposer les objectifs pédagogiques partiels
- ▶ Concevoir une progression pédagogique pertinente
 - Rythmer et alterner les méthodes pédagogiques pour maintenir l'attention, la motivation et favoriser l'ancrage
 - S'adapter au public, contenu et moyens
 - Équilibrer les séquences à aborder par rapport au temps imparti
 - Tenir compte du rythme chronologique de l'apprenant
- ▶ Construire des supports adéquats
 - Élaborer les supports apprenants
- ▶ Construire le guide animateur - Écrire et concevoir le scénario de la formation

Évaluer une formation

- ▶ Prévoir les évaluations intermédiaires
Les différentes formes d'évaluations
- ▶ Mesurer l'effet formation
 - Évaluer l'opérationnalité des acquis
 - Engager les participants sur un plan de progrès
- ▶ S'auto évaluer dans son rôle de formateur

Objectifs :

Concevoir vos formations avec les meilleures pratiques du métier. Maîtriser les techniques pédagogiques de conception et transmettre votre expertise avec pédagogie.

Public :

Formateurs débutants et confirmés



Méthode pédagogique

- ▶ Une pédagogie active : apports méthodologiques, études de cas et jeux de rôle pour faciliter la transposition de la méthode en situation professionnelle.
- ▶ Des exercices sur cas concrets pour favoriser la transposition des acquis en situation professionnelle.

Les rôles et missions du manager

- ▶ Assurer la contribution de son équipe à la réalisation des objectifs et de la mission de son organisation
- ▶ Garantir la cohésion de son équipe dans un souci d'efficacité du groupe
- ▶ Prendre en compte la diversité des modes de fonctionnement individuels et les enjeux interpersonnels
- ▶ Assurer au quotidien la réalisation des missions de son équipe
- ▶ Mise en place de planification, communication, validation et contrôle
- ▶ Contrôler et valider le travail au niveau individuel et collectif
- ▶ Prendre les mesures correctives et adaptées
- ▶ Participer à l'accompagnement professionnel de ses collaborateurs

Définir les objectifs, missions et plans d'actions

- ▶ Les objectifs quantitatifs et qualitatifs.
- ▶ Les objectifs de groupe et individuels
- ▶ Consulter et impliquer les membres de l'équipe
- ▶ Définir, valider les plans d'actions (de l'équipe et individuel)

Connaître et motiver les membres de son équipe

- ▶ Identifier les motivations, compétences et le potentiel de chacun
- ▶ Les points forts et faibles
- ▶ Communiquer avec l'équipe individuellement et en groupe, de manière formelle et informelle
- ▶ Impliquer les collaborateurs et encourager les initiatives
- ▶ Motiver un individu, motiver un groupe

Objectifs :

Rôle du chef d'équipe : Savoir encadrer et animer des équipes, structurer efficacement son équipe pour atteindre ses objectifs. Savoir former ses équipes aux méthodes de l'entreprise. Détecter et analyser les causes d'un dysfonctionnement. Utiliser efficacement la démarche de résolution de problèmes. Mettre en œuvre des solutions adaptées et durables.

Public :

Chef d'équipe, animateur ou coordinateur, débutant dans un poste de management, responsable de ligne, superviseur, teamleader,...



Management

SAVOIR GERER LES CONFLITS

Méthode pédagogique :

Mises en situation qui permettent de gérer différents cas de figure. Diagnostic personnalisé des aptitudes relationnelles du stagiaire par le formateur, au moyen de tests et de jeux de rôle.

Programme :

Reconnaître un conflit lorsqu'il apparaît, savoir l'anticiper

- ▶ Repérer les indicateurs permanents, les réseaux et relais d'information par une écoute et un état actif de veille.
- ▶ Agir avant que le conflit commence
- ▶ Etre proactif, servir de modèle positif

Prendre conscience des problèmes posés par la déperdition du message

- ▶ Décalage entre message envoyé et message perçu
- ▶ De nombreux problèmes relationnels découlent une incompréhension
- ▶ Comment réagir aux messages pouvant entraîner des malentendus ?

Méthodes de gestion de conflits

- ▶ Modifier sa manière de percevoir les relations humaines
- ▶ Techniques de déblocage : se mettre à l'extérieur du conflit, garder son sang-froid, augmenter sa réactivité
- ▶ Se servir des manifestations de violence pour détecter les dysfonctionnements à éliminer

Construire sa palette de techniques pour savoir agir

- ▶ Développer ses propres techniques de gestion des conflits
- ▶ Se servir des conflits pour se créer un "historique" des situations à analyser pour anticiper les prochaines fois
- ▶ L'être humain est faillible mais également capable de progrès : conserver une attitude constructive

Objectifs :

Gestion de Conflits : Etre capable d'anticiper, d'affronter ou de désamorcer les situations de conflits.

Public :

Managers, personnes qui souhaitent



Maitrise de soi

Méthode pédagogique :

- ▶ Chaque stagiaire établit un diagnostic de sa propre résistance au stress.
- ▶ Des exercices pratiques lui apprennent à se détendre physiquement et mentalement lors de situations stressantes, tels que des entretiens conflictuels, des prises de parole, une réorganisation interne.

Décortiquer les mécanismes du stress

- ▶ Diagnostiquer ses niveaux de stress
- ▶ Répondre à ses besoins pour diminuer le stress
- ▶ Comprendre ses réactions en fonction de sa personnalité
- ▶ Les effets paralysants du stress
- ▶ Les effets émotionnels du stress
- ▶ Les effets du stress vis-à-vis de son entourage (sphères privées et professionnelles)

Surmonter le stress

- ▶ Faire le point sur son rythme de vie : est-il en adéquation avec sa personnalité ?
- ▶ Reconnaître les symptômes physiques du stress
- ▶ Connaître des techniques simples à utiliser dans la vie au quotidien
- ▶ Effectuer un travail de fond à long terme pour que le corps se sente capable d'accomplir ses objectifs
- ▶ Importance de la communication pour lutter contre l'incompréhension et l'agressivité
- ▶ Se servir du stress comme facteur dynamisant

Renforcer la confiance en soi

- ▶ Les permissions pour dépasser ses limites
- ▶ Le recadrage pour renforcer l'image positive de soi
- ▶ Les valeurs pour être cohérent dans ses actions

Faire face à la pression

- ▶ Comment être davantage efficace dans son travail pour mieux gérer les situations critiques ?
- ▶ Savoir limiter ses responsabilités pour ne pas être pris dans le toujours plus
- ▶ Planifier son temps pour ne pas en perdre et pour se ménager des phases de repos
- ▶ Savoir dire non lorsque c'est nécessaire
- ▶ Ne pas générer de stress chez autrui
- ▶ être conscient du stress que l'on provoque soi-même

Objectifs :

Accroître sa résistance au stress en identifiant ses causes réelles et en appliquant des outils de relaxation et de prise de recul. Maitrise de soi par des moyens techniques adaptés

Public :

Tout manager, responsable ou employé confronté à des situations de stress ou à des environnements à fort enjeu financier ou humain.



SAVOIR S'ORGANISER ET GÉRER LES PRIORITÉS

- ▶ Résolument pratique, cette formation permet, grâce à de nombreux exercices (autodiagnostic, mises en situation) de prendre le recul nécessaire sur son organisation, de s'approprier les outils les plus performants, de les adapter à son environnement et à son mode de travail.
- ▶ En fin de formation, les participants élaborent un plan d'action et des pistes de progrès.

Optimiser son organisation

- ▶ Mieux gérer ses priorités
 - Savoir prévoir et anticiper : quels outils de planification ?
 - Identifier les tâches à forte valeur ajoutée

Atelier : choix des critères pour hiérarchiser les priorités, distinguer l'urgent de l'important et savoir intégrer l'imprévu

- ▶ Mieux gérer son temps
 - Estimer la durée d'une tâche : méthodologie
 - Savoir faire face aux multiples interruptions
 - Bien utiliser les outils informatiques pour gagner du temps

- ▶ Améliorer le classement et l'accès à l'information
 - Classer vite et bien : acquérir méthode et organisation
 - Comment repenser ses méthodes de classement ?
 - Partage de l'information : quelles nouvelles pratiques mettre en place ? Comment favoriser l'accès aux informations clés ?

Autodiagnostic : les forces et faiblesses de son organisation en termes de gestion des priorités, de gestion du temps et d'efficacité des outils de classement

Optimiser la collaboration avec son responsable hiérarchique : les clés de l'efficacité

- ▶ Bien appréhender les attentes et les contraintes de son responsable hiérarchique
- ▶ Fixer les règles du jeu
 - Synchroniser son agenda avec celui de son responsable
 - Échanger des informations avec la hiérarchie

Mise en situation : expression des réserves, formulation des objections, négociation avec son supérieur hiérarchique

- ▶ Identifier le mode de management de son supérieur hiérarchique
 - Savoir adapter son comportement en conséquence
- ▶ Augmenter sa contribution à la performance globale de l'équipe et du manager en leur faisant gagner du temps
 - Intervenir efficacement pour faire gagner du temps à son manager
 - Lui faciliter la prise de décision : bien préparer et bien suivre les dossiers
 - Limiter les sollicitations et gagner en autonomie
 - Anticiper les attentes de l'équipe

Objectifs :

Gagner du temps, savoir s'organiser et gérer les priorités : Dresser un état des lieux de son mode de fonctionnement actuel. Faire les bons choix organisationnels pour gagner en productivité et en efficacité. Savoir poser les bases d'une collaboration efficace avec son responsable.

Public :

Responsables d'une équipe. Secrétaires.
Assistant(e)s.



Management

MS PROJECT

Introduction

- ▶ Rappels sur les notions de base
- ▶ Ordonnancement des tâches
- ▶ Contraintes extérieures

Les différents affichages d'un projet

- ▶ Création d'affichage simple et combiné
- ▶ Création de tables
- ▶ Champs personnalisés (listes et formules)
- ▶ Utilisation filtres (automatiques et prédéfinis)
- ▶ Création de filtres
- ▶ Utilisation et création de rapports
- ▶ Standardisation des documents
- ▶ Création de Groupes
- ▶ Codes WBS

Suivi d'un projet

- ▶ Visualiser les marges libres d'un projet
- ▶ Enregistrer une planification initiale
- ▶ Assurer le suivi et les retards de projets
- ▶ Création d'une table de comparaison
- ▶ Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Les Coûts

- ▶ Définition des coûts sur les tâches
- ▶ Notion de budget et de cash flow
- ▶ Création des ressources
- ▶ Groupe de ressources
- ▶ Capacités et coûts sur les ressources
- ▶ Calendriers des ressources
- ▶ Affectation primaire des ressources
- ▶ Ressources à temps partiel - heures supplémentaires.

Fonctions d'Import-Export vers d'autres logiciels

- ▶ Communiquer avec Excel

Objectifs :

Maîtriser les fonctions avancées du logiciel **MS PROJECT**

Public :

Chefs de projet. Membres d'une équipe-projet.



L'ACCUEIL

PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Méthodes pédagogiques :

- ▶ Partage d'expériences dans le cadre d'exercices
- ▶ Exercices d'acquisition des réflexes techniques
- ▶ Mises en situation par le biais de jeux de rôles
- ▶ Fiches mémo (synthèse des principales techniques)

Identifier les enjeux de l'accueil

- ▶ Pour les clients : identifier ses attentes et exigences
- ▶ Pour la société : renseigner, conseiller toutes demandes pour satisfaire le client pour montrer le professionnalisme de la structure

L'accueil représente l'image de la société

- ▶ Comment réussir la première impression ? De l'arrivée du client à la prise de congé.
- ▶ Les attitudes de prise en charge des visiteurs

Valoriser la présentation physique en adéquation avec l'entreprise

- ▶ Le physique : style, esthétique
- ▶ La voix : ton, politesse, sourire
- ▶ Gérer les émotions et limiter le stress

Valoriser la présentation téléphonique

- ▶ Présenter la société
- ▶ Identifier le demandeur
- ▶ Identifier la demande
- ▶ Utiliser les mots qu'il faut pour mettre en attente, transférer l'appel ou orienter
- ▶ Prendre un message

Comment agir face aux situations délicates ?

- ▶ Garder son calme et maîtriser ses émotions
- ▶ Prendre de manière positive toutes les remarques ou critiques

Objectifs :

Accueil Physique et téléphonique : Maîtriser la communication, les attitudes et l'organisation d'accueil afin de valoriser au mieux l'image perçue par les clients.

Public :

Toutes personnes voulant assurer ou assurant l'accueil et les renseignements auprès du public



PROSPECTION ET PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TELEPHONE

Élargir sa clientèle est un enjeu crucial pour chaque entreprise. La première étape vers la réussite consiste à obtenir des rendez-vous "utiles".

Comment acquérir un discours suffisamment attractif et fluide pour accrocher l'intérêt des prospects ? Comment faire en quelques instants la différence auprès de prospects hyper sollicités ?

Cette formation intensive à la prospection et à la prise de rendez-vous par téléphone associe les bonnes questions de qualification, l'optimisation des accroches et l'entraînement à leur formulation.

En s'entraînant, les participants affinent leur discours, acquièrent des réflexes face aux objections, gagnent en aisance, en confiance et en ténacité.

Préparer sa séance de phoning

- ▶ Créer un environnement propice à l'appel :
 - temps et lieu ;
 - fichiers et argumentaires adaptés.
- ▶ Identifier et qualifier les interlocuteurs pertinents.
- ▶ Cibler le décideur final.
- ▶ Se fixer un objectif et un timing par vague d'appel.
- ▶ Se conditionner positivement.

Donner confiance dès les premiers instants

- ▶ Franchir les différents barrages : accueil, secrétaire.
- ▶ Personnaliser le contact.
- ▶ Capturer l'intérêt du prospect dès les premiers instants, la méthode AIDA :
 - attirer l'Attention ;
 - susciter l'Intérêt ;
 - renforcer le Désir ;
 - inciter à l'Action.
- ▶ Utiliser les mots qui font mouche au téléphone.
- ▶ Adopter les attitudes gagnantes :
 - dynamisme ;
 - enthousiasme.

Obtenir le rendez-vous

- ▶ Proposer rapidement le rendez-vous.
- ▶ Rebondir sur les objections spécifiques à la prospection pour obtenir le rendez-vous.
- ▶ Réussir sa prise de congés.
- ▶ Renforcer l'envie du prospect.
- ▶ Préserver la relation avec le prospect, même face à l'agressivité.
- ▶ Se remotiver après un appel non abouti.

Finaliser la prospection téléphonique

- ▶ Formaliser les informations obtenues sur le prospect.
- ▶ Transmettre les informations au sein de l'entreprise.
- ▶ Programmer les relances.
- ▶ Réaliser les relances.
- ▶ Suivre ses résultats : savoir s'auto-analyser pour augmenter son taux de réussite.

Objectifs :

Organiser son action de prospection téléphonique. Qualifier ses prospects. Obtenir le rendez-vous.
Savoir rebondir sur les refus.

Public :

Commercial, ingénieur commercial, téléprospecteur, assistant commercial ou vendeur sédentaire souhaitant optimiser l'efficacité de sa prise de rendez-vous par téléphone.



Commerce

LA RELATION CLIENT

Comprendre les moteurs de la préférence du client

- ▶ Resituer sa contribution sur le parcours du client.
- ▶ Distinguer les attentes implicites et explicites des clients.
- ▶ Analyser le mécanisme de la satisfaction du client.
- ▶ De la satisfaction à la fidélité : l'enjeu de la préférence client.

Offrir une présence empathique à son client

- ▶ Respecter les codes sociaux de l'entrée en relation.
- ▶ Découvrir l'impact des émotions sur la communication interpersonnelle.
- ▶ Apporter respect et considération au client.
- ▶ Développer la confiance du client au cours de l'échange.

S'engager activement dans le service du client

- ▶ Relier sa mission à l'ambition de l'entreprise.
- ▶ Tenir sa place face au client.
- ▶ Conduire l'entretien par étapes.

Influencer avec intégrité les clients

- ▶ Viser des ventes et des décisions pérennes.
- ▶ Mettre en valeur soi, son entreprise, sa prestation de service à travers le choix des mots.
- ▶ Susciter l'adhésion du client par la méthode de l'argumentation structurée.

Ancrer la préférence du client

- ▶ Valider toujours la satisfaction des clients.
- ▶ Oser conseiller ses clients.
- ▶ Anticiper, solliciter... et savoir surprendre.
- ▶ Préserver la relation à long terme dans les situations délicates.

Objectifs :

Satisfaire pour mieux fidéliser son client. Devenir le fournisseur référence de son client : identification des leviers.
Gérer les situations d'insatisfaction. Conseiller efficacement son client pour mieux revendre.

Public :

Toute personne en contact direct ou indirect avec le client



Commerce

BIEN VENDRE AU TELEPHONE :

DEVELOPPER SES PERFORMANCES AU TELEPHONE

Méthode Pédagogique :

Au travers de jeux de rôle, les participants se mettent tour à tour dans la peau de " l'appelant " et de " l'appelé " et s'approprient les comportements et techniques les plus efficaces en terme de communication commerciale. Ces simulations peuvent être enregistrées en vidéo pour une meilleure compréhension du débriefing des participants.

Identifier les enjeux et conditions de réussite de l'action commerciale par téléphone

Les enjeux de la communication téléphonique pour l'action commerciale

- ▶ Choisir des mots positifs et un vocabulaire assertif : le téléphone, vecteur de l'image de marque de l'entreprise
- ▶ Adopter différentes postures et attitudes au téléphone
- ▶ Constituer et mettre à jour une base de données : le téléphone, outil de gestion et de mise à jour des fichiers clients

Identifier une méthodologie adaptée pour les différents types d'actions commerciales au téléphone :

- ▶ Vente, prospection, conseil, relance, prise de rendez-vous, gestion des réclamations, fidélisation clients

Acquérir les techniques et comportements clés pour développer sa performance au téléphone :

Préparer ses appels

- ▶ Déterminer le cadre de l'échange : interlocuteur et objectif
- ▶ Les plages horaires
- ▶ Organiser ses fichiers clients : mettre à jour les fiches contacts
- ▶ Définir la teneur du message à transmettre
- ▶ Élaborer un guide d'entretien

Maîtriser les appels sortants

- ▶ Comprendre les spécificités de l'émission d'appels
- ▶ Préparer ses phrases d'accroche : attirer l'attention du client
- ▶ Structurer l'entretien : la méthode des 4C (Connaître, communiquer, convaincre et conclure)
- ▶ Garder la maîtrise de l'entretien
- ▶ Déterminer et gérer le timing d'un appel
- ▶ Décrocher des rendez-vous par téléphone en téléprospection
- ▶ Contourner les barrages (du standard, de l'assistante...)
- ▶ Les mots à éviter
- ▶ Élaborer des fiches contact

Mise en application par la rédaction d'un argumentaire et d'un cahier des objections pour une action de prospection : La technique du PDCA.

Répondre efficacement aux appels entrants



- ▶ Maîtriser le début de l'entretien par une prise de contact positive
- ▶ Identifier la demande du client, ses besoins
- ▶ Pratiquer l'écoute active, trouver le ton juste
- ▶ Adapter les différents comportements commerciaux aux spécificités du média téléphone : expliquer, conseiller, orienter
- ▶ Préparer un cahier des objections pour chaque situation
- ▶ Utiliser les silences à bon escient, faire patienter au téléphone
- ▶ Jeu de rôles : répondre à une objection client

Gérer les situations difficiles

- ▶ Faire face aux interlocuteurs " difficiles " : agressifs, procéduriers, bavards...
- ▶ Prendre conscience des différents comportements types d'interlocuteurs réclamants
- ▶ Annoncer les " mauvaises nouvelles " : augmentations de tarifs, retards de livraison...
Réclamer un règlement
- ▶ Mise en situation : entraînement intensif au traitement d'interlocuteurs et de situations difficiles pour identifier les pièges à surmonter et prendre appui sur ses points forts

Synthèse et Plan d'action personnel

- ▶ A l'issue de la formation, les participants sont invités à formaliser les actions qui leur permettront de mieux développer leurs performances commerciales au téléphone.

Objectifs :

Maîtriser les outils et techniques pour gagner en efficacité dans la communication commerciale au téléphone.
Faire du téléphone un instrument performant au service de l'action commerciale.
Savoir gagner ou regagner la confiance du client.
Savoir gérer les clients difficiles au téléphone.

Public :

Vendeurs, Technico-commerciaux, Commerciaux et plus généralement, toute personne amenée à utiliser le téléphone pour développer l'action commerciale
Téléprospecteurs et téléopérateurs

REPONDRE AUX APPELS D'OFFRE

DEMATERIALIZATION DE MARCHE PUBLICS

Méthode Pédagogique

Une méthode pédagogique basée sur des aspects théoriques et des études de cas.

Les rappels fondamentaux sur les procédures

La terminologie

- ▶ La terminologie des marchés publics, les sigles et les abréviations

La dématérialisation des marchés publics

- ▶ Les obligations des parties.
- ▶ Dématérialisation des appels d'offres - Comment répondre ? la signature électronique, les certificats, ...

Rechercher les annonces de marchés publics et recevoir des alertes ?

- ▶ La recherche des annonces
- ▶ Les alertes automatisées par email selon des critères « métiers ».
- ▶ L'abonnement payant auprès d'organismes ou entreprises
- ▶ Les autres possibilités de veille selon le contexte

Décrypter l'annonce et les documents du dossier de consultation des entreprises ?

- ▶ Les indices et les investigations complémentaires à effectuer par l'entreprise.
- ▶ Le manque de transparence de l'annonce ou du dossier de consultation : des moyens de détection simples.

Comment votre entreprise peut-elle exploiter les failles inévitables dans les dossiers de consultation ?

- ▶ Quelques cas très courants
- ▶ Comment l'entreprise peut-elle exploiter ces failles avant la remise de son offre ou pendant l'exécution du marché ?
- ▶ La réception des prestations

Les contacts autorisés avec l'administration

- Les contacts autorisés en fonction des procédures :
 - ▶ Appel d'offre ouvert ou restreint
 - ▶ Procédures négociées, dans les cas prévus par l'article 35
 - ▶ Dialogue compétitif, dans les cas prévus par l'article 36
 - ▶ Concours, défini par l'article 38
 - ▶ Système d'acquisition dynamique, défini par l'article 78.
 - ▶ Comment exploiter ces contacts à son avantage ?

Les possibilités de négociation

- ▶ Les possibilités de négociation en fonction des procédures
- ▶ Qu'est-il possible de négocier ?

Le « dossier de réponse » et les formulaires

- ▶ La constitution du dossier de réponse
- ▶ Les erreurs à éviter



- ▶ **Les formulaires à remplir : acte d'engagement DC1, DPGF, BPU, DOE, etc.**
- ▶ **La candidature et les pièces administratives à fournir :**
 - ▶ La constitution d'un dossier type pour votre entreprise à adapter au cas par cas de manière à franchir le cap de la sélection des candidatures.
 - ▶ L'utilisation des formulaires types DC2, DC3, DC4, NOTI 1, ...
 - ▶ Les attestations fiscales (liasse 3666) et sociales (URSSAF, ...)

- ▶ **L'offre :**
 - ▶ Définition de l'offre
 - ▶ Les pièces à fournir en fonction du dossier de consultation des entreprises
 - ▶ Comment présenter les documents ? Dans quel ordre ?
 - ▶ Le mémoire technique
 - ▶ Comment utiliser les variantes et/ou les options ?
 - ▶ La structure de la réponse, son plan, les erreurs à éviter absolument, les conseils de rédaction
 - ▶ Le sort des « réserves » en fonction de la procédure utilisée
 - ▶ Les « non-conformités » susceptibles d'aboutir au rejet de l'offre
 - ▶ Les aspects commerciaux de l'offre et les risques encourus lors de l'exécution du marché

- ▶ **L'offre et ses aspects contractuels :**
 - La contractualisation possible des clauses rédigées par l'entreprise en fonction des dispositions du dossier de consultation des entreprises

La gestion des réponses aux questions de l'administration

- ▶ Quelles sont les erreurs à éviter ?
- ▶ Que reste-il de contractuel lors des échanges ?

La demande de la motivation du choix à l'administration

- ▶ Comment s'y prendre ?
- ▶ Que peut-on demander ?
- ▶ Quelles sont les documents communicables par l'administration ?

Objectifs :

Savoir rechercher les appels d'offre.
Connaître et maîtriser les procédures de réponse aux appels d'offre

Public :

Dirigeants de PME, toute personne chargée de répondre aux appels d'offre publics.



PERFORMANCE DES ECRITS PROFESSIONNELS

Communication

Méthode pédagogique :

- ▶ Assimilation des méthodes par de nombreux exercices concrets.

Programme :

Les différents écrits professionnels

- ▶ La rédaction des différents écrits.
- ▶ Le compte rendu, le rapport.
- ▶ La note de service.
- ▶ L'article.
- ▶ Le message sur messagerie.
- ▶ La lettre commerciale, de réclamation.

La visualisation des écrits

- ▶ Les principes de la mise en page.
- ▶ L'utilisation de visuels.
- ▶ Réussir une présentation audiovisuelle.

Organiser et développer ces idées

- ▶ Classer ses idées autour d'une problématique.
- ▶ La conception du plan.
- ▶ Les différents types de plans.
- ▶ Mettre en évidence les idées-forces.
- ▶ La rédaction d'un paragraphe.
- ▶ L'introduction et la conclusion.

L'écrit

- ▶ La construction des phrases.
- ▶ Les règles de lisibilité.
- ▶ La ponctuation.
- ▶ Le mot juste.
- ▶ Le rythme des phrases.
- ▶ Le choix des verbes.

La lecture et la relecture

- ▶ La correction des lourdeurs de style.
- ▶ Savoir se mettre à la place du lecteur.
- ▶ Identifier les points marquants la mémoire.
- ▶ Découvrir le sens caché et les intentions de l'auteur.

Objectifs :

Les écrits professionnels - Rédiger pour être compris : Permettre aux stagiaires de se familiariser avec des méthodes efficaces de prise de notes et de traitement des informations recueillies. Les entraîner à la pratique de l'analyse et de la synthèse des notes et documents. Améliorer leur technique de la l'écriture et de la rédaction de comptes rendus ou de rapports structurés.

Public :

Toute personne dans l'entreprise.



Découvrir votre forme d'esprit

- ▶ Quelle est votre tendance : analytique ou synthétique ?
- ▶ Avantages et écueils
- ▶ Jouer la complémentarité : pourquoi, comment ?

Prendre de la hauteur de vue

- ▶ Déterminer un objectif clair
- ▶ Lire ou écouter activement :
- ▶ repérer la structure et les mots-clés
- ▶ Distinguer l'essentiel de l'accessoire

Analyser et trier les données pertinentes

- ▶ Ne rien négliger d'important
- ▶ Eviter toute erreur d'interprétation
- ▶ Reconnaître une redite ou un doublon

Classer les informations en un tout cohérent

- ▶ Regrouper les informations, les hiérarchiser
- ▶ S'aider d'outils simples
- ▶ Structurer sa pensée
- ▶ Choisir un plan adapté à l'objectif

Etre concis au quotidien

- ▶ Repérer les exigences d'une formulation synthétique
- ▶ Renforcer l'impact de ses synthèses

Objectifs :

Etre synthétique au Quotidien : Dominer une situation ou un sujet, Organiser et hiérarchiser ses idées, s'entraîner à être plus précis et plus concis au quotidien

Public :

Tout public



PRISE DE NOTE ET COMPTE RENDU

Le compte rendu : typologie

Compte rendu synthétique ou exhaustif
Fonctions et qualités

La prise de notes : avant la réunion

Identifier : type de réunion, ordre du jour, objectifs
et type d'informations à retenir

La prise de notes : pendant la réunion

Pratiquer l'écoute active et sélective
Savoir quoi noter et comment noter

La prise de notes : après la réunion

Relire ses notes pour les clarifier et les compléter (dans les 2 heures qui suivent)
Organiser le compte rendu
Rédiger en pensant aux destinataires

Prendre des notes efficaces : quoi noter

Sélectionner les informations importantes
Connaître et utiliser la grille QQQCCPP
Identifier le message essentiel et les informations secondaires
Identifier un raisonnement pour aller à l'essentiel et anticiper
Être attentif aux procédés verbaux et non verbaux de mise en valeur de l'information

Prendre des notes efficaces : comment noter

Se fabriquer des grilles de prise de notes pour chaque type de réunion
Comment abrégé en prenant appui sur la structure consonantique des mots
Commencer à se constituer un système d'abréviations personnel
Utiliser des signes, des symboles logiques
Noter les relations logiques entre les informations

Organiser le compte rendu

Connaître les différentes manières d'organiser logiquement des informations
Savoir organiser des informations à partir d'un objectif ou d'une problématique
Savoir comment faire un plan
Opter pour un plan thématique à partir des différents points de l'ordre du jour
Pour chaque point, organiser les informations à partir de l'objectif affiché

Présenter et rédiger le compte rendu

La page de garde et le titrage
Rédaction et ponctuation
Titres synthétiques
Phrases courtes et claires
Mots d'articulation logiques entre les paragraphes et les phrases
Vocabulaire adapté aux destinataires du compte rendu

Pédagogie

Application des acquis aux comptes rendus des participants
Mise en situation
Simulation d'une réunion
Prise de notes des participants
Relecture et analyse en groupe

Objectifs :

Acquérir une méthodologie de **prise de notes** éprouvée Organiser, présenter et rédiger clairement **un compte rendu**

Public :

Toute personne dans l'entreprise.

L'orateur

- ▶ Mieux se connaître à l'oral.
- ▶ Apprivoiser son trac : ne plus le subir, savoir l'utiliser.
- ▶ Connaître ses qualités et ses défauts.
- ▶ Exprimer votre point de vue et prendre en compte celui des autres.
- ▶ Valoriser votre équipe, votre entreprise, parler de vos résultats, des limites inhérentes à votre contexte.

L'image de soi

- ▶ Capitaliser ses atouts personnels pour développer sa confiance et son authenticité.
- ▶ Mettre en adéquation l'image que l'on souhaite projeter avec l'image perçue par les autres.
- ▶ Valoriser sa personnalité en affinant son style.

Préparer son intervention

- ▶ Connaître son auditoire et ses spécificités.
- ▶ Se libérer des inhibitions et des tensions physiques pour être présent.

Structurer son intervention

- ▶ Clarifier l'objectif de l'intervention.
- ▶ Elaborer des messages "clés".
- ▶ Choisir le type d'exposé adapté à l'objectif.
- ▶ Préparer une introduction motivante.

Intervenir face à un public

- ▶ Travailler sa voix, ses gestes, son regard, sa respiration, les silences.
- ▶ Laisser parler ses émotions, développer son charisme.
- ▶ L'importance de la forme par rapport au contenu.
- ▶ Utiliser un langage efficace : les expressions et les mots parasites.
- ▶ Les subtilités de la langue et les "faux amis".
- ▶ Le non-verbal et la gestuelle.
- ▶ Choisir et maîtriser les meilleurs supports visuels pour son intervention : paper-board, rétroprojecteur, vidéoprojecteur...
- ▶ S'appuyer sur des notes utiles. Savoir maintenir l'attention de l'auditoire.
- ▶ Transformer le feed-back des autres en pistes de progrès.

Animer un débat

- ▶ Comment inciter à la participation : poser les bonnes questions.
- ▶ Savoir faire répéter les questions et répondre aux objections.
- ▶ Improviser pour retomber sur ses pieds en toutes circonstances.

Adopter un comportement efficace dans les échanges

- ▶ Renforcer ses qualités d'écoute et d'adaptation.
- ▶ Décoder le vrai message de son interlocuteur.
- ▶ Pratiquer l'art du questionnement et de la reformulation pour une communication constructive.
- ▶ Trouver l'attitude, le ton et les mots qui facilitent les échanges.
- ▶ Anticiper les objections et les questions.
- ▶ Découvrir les pièges de la communication pour les éviter
- ▶ Rester maître de ses émotions.

S'affirmer dans ses interventions

- ▶ Asseoir sa présence.
- ▶ S'appuyer sur le groupe pour susciter et soutenir l'intérêt.
- ▶ Oser prendre du plaisir dans ses interventions

Objectifs :

Prise de parole en public : Assurer le succès de vos interventions en vous préparant rapidement et concrètement à une intervention prochaine. Vous souhaitez être à l'aise pour vaincre vos appréhensions. Prendre confiance lors de vos prestations en vous exprimant clairement à l'oral.

Public :

Toutes personnes étant amenées à prendre la parole en public

Définition et enjeux du merchandising

Merchandising distributeur et merchandising producteur

- ▶ Objectifs & rôles de chacun

Les principes fondamentaux du merchandising

- ▶ La zone de chalandise
- ▶ Le cycle de vie du produit
- ▶ L'assortiment

Les moyens d'action d'animation des linéaires

- ▶ Définition et description du linéaire de vente
- ▶ Fonctions du linéaire
 - stockage
 - attraction visuelle
- ▶ Notion d'élasticité des ventes
- ▶ Contraintes des distributeurs
- ▶ Méthodes et modèles d'allocation
 - Les 4 AS
 - Le double placement
 - La tête de gondole
- ▶ Animation des linéaires : théâtralisation de l'offre
 - PLV

La mesure des performances

- ▶ Les ratios de performances, leur signification et usage,
- ▶ Le tableau de bord merchandising

Objectifs :

Construire sa stratégie Merchandising en vue d'élaborer un plan d'action. Améliorer la visibilité des produits en linéaires au travers d'une argumentation marketing convaincante

Public :

Responsables marketing et commerciaux d'entreprises de service, Chefs de produit service.

MARKETING REUSSIR SON POSITIONNEMENT

Méthode pédagogique :

- ▶ Exposés théoriques, exemples concrets (propres aux participants) et étude de cas permettent aux stagiaires de s'approprier les méthodes performantes pour réussir son positionnement marketing.

Le positionnement : définitions et principes

- ▶ Origine et définition du concept
- ▶ Importance du choix volontaire d'un positionnement
 - rôle important dans les décisions d'achat des clients
 - clés de voute du marketing mix
 - les dangers d'absence d'un positionnement clair et précis
- ▶ Les 2 dimensions du positionnement :
 - l'identification
 - la différenciation :
 - le triangle d'or du positionnement
 - Les axes possibles de différenciation

L'utilisation des études de marché dans le processus d'élaboration d'un positionnement

- ▶ L'étude des attentes clients
- ▶ L'étude du positionnement des offres concurrentes et l'utilisation des cartes perceptuelles ou mapping
 - Identifier les attributs déterminants
 - Faire évaluer les offres sur la base de ces attributs
 - Créer une carte perceptuelle (mapping) qui positionne les offres sur le marché
 - Positionner son offre sur la carte perceptuelle (notions d'attributs clés)
 - Les limites de la carte perceptuelle
- ▶ L'étude des atouts potentiels de l'offre à positionner

Les qualités d'un bon positionnement :

- ▶ les conditions de fonds :
 - L'exigence de la simplicité et de clarté
- ▶ les conditions de forme :
 - l'attractivité
 - la crédibilité
 - la singularité
- ▶ les conditions de modalité :
 - le potentiel économique
 - la pérennité

Objectifs :

Marketing – Réussir son positionnement : Savoir positionner son offre sur un marché est une composante essentielle de la réussite stratégique de l'entreprise. L'objet de ce stage est de fournir les outils et méthodes qui permettront à une entreprise de se démarquer de ses concurrents.

Public :

Chefs de produits et de groupes,
 Responsables d'études et marketing.



L'ANGLAIS-ESPAGNOL-ALLEMAND DE L'ENTREPRISE et

Langues

ANGLAIS- ESPAGNOL-ALLEMAND SOCIAL

- ▶ Savoir exprimer clairement une idée, son avis, son accord ou son désaccord
- ▶ Mener un débat
- ▶ Savoir argumenter, discuter, négocier
- ▶ Poser des questions correctement
- ▶ Savoir répondre aux questions
- ▶ Reformuler pour valider la compréhension
- ▶ Mettre en place des automatismes de langage

Savoir gérer la communication informelle

- ▶ Aborder des sujets extra-professionnels
- ▶ Etre à l'aise pour mener une conversation décontractée
- ▶ Savoir gérer un repas d'affaires en anglais
- ▶ Connaître la notion d'inter-culturalité

Les échanges professionnels par téléphone

- ▶ Les expressions types pour le téléphone : faire préciser l'identité de l'interlocuteur, épeler un nom, faire patienter
- ▶ Se présenter, présenter son service ou sa société
- ▶ Comprendre et transmettre un message
- ▶ Prendre ou reporter un rendez-vous
- ▶ Gérer des litiges

Introduction au vocabulaire des affaires

- ▶ financier
- ▶ juridique
- ▶ bancaire
- ▶ administratif

Objectifs :

Appréhender l'anglais-espagnol-allemand commercial, technique, et entrepreneurial

Public :

Assistant de gestion, Commercial...

Le vocabulaire :

- ▶ Contrôle du niveau de compréhension de la langue anglaise par la re-formulation des messages oraux
- ▶ Etude du vocabulaire de la culture de langue anglaise
- ▶ Acquisition du vocabulaire spécifique aux marchés de langue anglaise
- ▶ Maîtrise de la correspondance en langue anglaise
- ▶ Entraînement intensif à l'expression orale en langue anglaise dans son environnement professionnel

Les échanges écrits :

- ▶ par courrier, E-Mail, note interne

Les autres médias :

- ▶ La compréhension vidéo et la compréhension télévisuelle



SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL

SST Initial

Se Situer en tant que Sauveteur Secouriste dans son entreprise

- ▶ Connaître les indicateurs de santé
- ▶ Identifier son rôle en tant que Secouriste
- ▶ Identifier son rôle en tant que « préventeur » dans son entreprise

La conduite à tenir en cas d'accident : Protéger, Examiner, Faire alerter, Secourir

- ▶ Rechercher des risques persistants pour protéger
- ▶ Examiner la victime et faire alerter
- ▶ Secourir
 - la victime saigne abondamment
 - la victime s'étouffe
 - la victime répond et se plaint de sensations pénibles et/ou présente des signes anormaux
 - la victime répond et se plaint de brûlures
 - la victime se plaint d'une douleur empêchant certains mouvements
 - la victime se plaint d'une plaie qui ne saigne pas abondamment
 - la victime ne répond pas mais elle respire
 - la victime ne répond et ne respire pas
- ▶ Situation inhérentes aux risques spécifiques

Application de ses compétences de SST à la prévention dans son entreprise

- ▶ De protéger à prévenir
- ▶ De faire alerter à informer

Situations inhérentes aux risques spécifiques de l'établissement

- ▶ Elles sont déterminées à l'initiative du Médecin du Travail
- ▶ Elles font l'objet d'un complément de formation dont la durée est à convenir au cas par cas

Evaluation des SST

- ▶ Les critères d'évaluation utilisés pour cette validation sont ceux définis par l'INRS, dans le référentiel de formation des SST. Ils sont transcrits dans un document national nommé « Fiche individuelle de suivi et d'évaluation du SST » et utilisés lors de chaque formation.
- ▶ A l'issue de cette évaluation, un Certificat Secouriste du travail est délivré au candidat qui a participé à l'ensemble de la formation et fait l'objet d'une évaluation favorable.
- ▶ Dans le cas où le candidat ne peut mettre en œuvre, pour des raisons d'aptitudes physiques, l'ensemble des compétences attendues de la part d'un SST, il se verra délivrer une attestation de suivi de la formation.

Objectifs :

SST initial : Acquérir les connaissances nécessaires en vue de l'obtention du certificat de **Sauveteur Secouriste au Travail (SST)** selon le programme officiel de l'INRS.

Public :

Personnel désigné ou volontaire à tous les échelons de l'entreprise

Nombre de participants

4 à 10 participants, au-delà de 10 jusqu'à 14 participants la formation est prolongée d'1h par participant



SST Maintien et actualisation des connaissances

Une évaluation à partir d'accident du travail simulé est mise en place, permettant de repérer les écarts par rapport au comportement attendu du SST

Révision des gestes d'urgence

- la victime saigne abondamment
- la victime s'étouffe
- la victime répond et se plaint de sensations pénibles et/ou présente des signes anormaux
- la victime répond et se plaint de brûlures
- la victime se plaint d'une douleur empêchant certains mouvements
- la victime se plaint d'une plaie qui ne saigne pas abondamment
- la victime ne répond pas mais elle respire
- la victime ne répond et ne respire pas

Actualisation de la formation

- ▶ Aux risques de l'entreprise ou de l'établissement
- ▶ Aux modifications du référentiel INRS

Évaluation des SST

- ▶ Les critères d'évaluation utilisés pour cette validation sont les mêmes que ceux utilisés pour la formation. (« Fiche individuelle de suivi et d'évaluation du SST »)
- ▶ A l'issue de cette évaluation, un nouveau Certificat Secouriste du travail valable au maximum 24 mois est délivré au candidat qui a participé à l'ensemble de la formation et fait l'objet d'une évaluation favorable.
- ▶ Seuls les candidats qui ont suivi l'intégralité de la formation et qui sont aptes à mettre en œuvre l'ensemble des compétences attendues du SST pourront valablement être reconnus au titre de Sauveteur Secouriste du Travail.

Objectifs :

SST MAC : Maintenir et actualiser les compétences du **Sauveteur Secouriste au Travail (SST)** selon le programme officiel de l'INRS.

Pré-requis :

Être à jour de son certificat de Sauveteur Secouriste du Travail.

Cours essentiellement pratique, conforme au programme de l'INRS.

Obtention du diplôme de l'INRS validé par la CARSAT.



Sécurité

UTILISATION DU DEFIBRILLATEUR

Entièrement automatique et Semi-automatique

Programme de formation :

- ▶ Connaître les signes de l'arrêt cardiaque
- ▶ Connaître les gestes de secours
- ▶ Manipulation du défibrillateur semi-automatisé
- ▶ Comment mettre en œuvre le défibrillateur entièrement automatisé

Méthode pédagogique :

- ▶ Pratique essentiellement sur mannequins et défibrillateur semi-automatisé
- ▶ Présentation du défibrillateur présent dans l'entreprise

Objectifs :

Reconnaître l'arrêt cardio-respiratoire sur une victime
Mettre en œuvre le défibrillateur entièrement automatique
(DEA) ou semi-automatique (DSA).

Public :

Personne pouvant être amenée à mettre en œuvre un
défibrillateur Automatisé Externe.



Sécurité

GESTES ET POSTURES au TRAVAIL

- ▶ Accueil et présentation des objectifs
- ▶ Analyse des besoins par rapport au « vécu » des participants
- ▶ Déroulement du stage :
 - 1/3 apports théoriques
 - 2/3 mise en situation et évaluation

- ▶ Etre capable de mobiliser des charges en utilisant des méthodes et des moyens adaptés et sécurisants pour une prise en charge de qualité optimale.
- ▶ Assurer une manutention efficace
- ▶ Etre capable de protéger son rachis lombaire et favoriser une bonne hygiène de vie personnelle d'une manière plus générale.
- ▶ Entraîner une dynamique de changement au sein de l'équipe en utilisant les bonnes pratiques de manutention.

Apports théoriques

- ▶ Physiopathologie rachidienne, anatomie rachidienne, biomécanique rachidienne, ergonomie rachidienne.
- ▶ Des notions, d'ergonomie.
- ▶ Notion de manutention dans la vie quotidienne
- ▶ Notion de législation.

Exercices pratiques

- ▶ **Travaux pratiques** : Initiation à la méthode de manutention de charges et applications concrètes sur le poste de travail.
- ▶ Gestes et postures fondamentaux.

Gymnastique d'entretien.

Objectifs :

Avoir les bons réflexes devant une situation de portage de charges et être capable de protéger son rachis lombaire.

Public :

Tout personnel de l'entreprise

Définition d'un TMS

- ▶ Définitions et terminologies
- ▶ mécanismes des TMS et pathologies
- ▶ Apparition des symptômes
- ▶ les obligations de l'employeur et celles des travailleurs
- ▶ le rôle du médecin du travail et du CHSCT

Un enjeu majeur

- ▶ bilan statistique, les principales causes de maladies professionnelles (MP) en France
- ▶ recrudescence des demandes de reconnaissance des MP
- ▶ évolution des TMS

Facteurs de risques et situation au travail

- ▶ L'organisation de la production
- ▶ l'organisation du travail
- ▶ La conception des équipements
- ▶ La conception des produits
- ▶ Les outils
- ▶ La gestuelle (en termes de consigne et de procédure)
- ▶ La gestion des compétences, de l'évolution de carrière, la polyvalence
- ▶ Les dépendances organisationnelles
- ▶ Les activités les plus concernées
- ▶ Les facteurs biomécaniques et autres facteurs principaux

Objectifs :

Identifier les facteurs de risque des TMS
 Acquérir une méthode d'analyse pour détecter les situations de travail à risque. Mettre en œuvre une démarche de prévention.

Public :

Chargé de sécurité, DRH, infirmier, responsables du CHSCT ou toute personne en charge de la sécurité et la prévention dans l'entreprise

Mesures et prévention des risques

- ▶ normes existantes
- ▶ outils de dépistage et check list
- ▶ méthodes de mesure : facteurs physiques/posture/charge ; musculo-squelettique/membre supérieur
- ▶ évaluation de la charge psychologique : les exigences cognitives
- ▶ apports d'une démarche participative : le pilote de la démarche interne, le rôle de l'encadrement, du CHSCT...
- ▶ Mesures Techniques :
 - Adaptation du poste de travail, réduction des masses manipulées, réduction des tâches trop répétitives, accès au poste de travail, Ajout d'assistance physique, utilisation de matériaux intelligents...
- ▶ Mesures d'apprentissage de gestes et de mouvements :
 - Principe de la colonne vertébrale, centre de gravité, appui, équilibre,...)
- ▶ « Macroscopique » réflexion sur le fonctionnement global de l'entreprise.
- ▶ « Microscopique », réflexion sur les situations de travail par secteur ou atelier et par équipe d'opérateurs.

Elaborer un programme de prévention des risques et assurer son suivi

- ▶ dépistage des populations à risque
- ▶ mise en place d'une école du geste
- ▶ mesures prises : lien avec l'évaluation des risques, mise à jour du document unique
- ▶ mise en place d'indicateurs, d'outils et grilles de suivi
- ▶ communication au personnel, messages et formalisation



Sécurité

CACES CHARIOTS (R389) Catégorie 1-3-5

Préparation au CACES (CNAM R389) et à l'autorisation de conduite (art. R233-13-19) :

- ▶ 2 catégories (CACES 3 & 5)
- ▶ 3 catégories (CACES 1, 3, & 5)

Définition des différentes catégories:

- ▶ Catégorie 1 : Transpalettes à conducteur porté et préparateur de commande au sol (levée inférieure à 1 m)
- ▶ Catégorie 3 : Chariots élévateurs en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6000 Kg) (et chariots embarqués)
- ▶ Catégorie 5 : Chariots élévateurs à mât rétractable (et chariots à prises bi et multidirectionnelle, à prise latérale à poste de conduite élevable)

Contenu de programme :

1. Formation théorique
 2. Formation pratique
 3. Examen
- ▶ Bilan des connaissances en matière de réglementation, sécurité et stabilité des chariots élévateurs
 - ▶ Actualisation des connaissances
 - Réglementation
 - Evolutions technologiques
 - Prévention des risques
 - ▶ Rappel des modes opératoires et réalisation d'exercices pratiques :
 - Opérations de prise de poste
 - Circulation - manutention
 - Opérations de fin de poste
 - Analyse des pratiques et commentaires

Passage du test CACES

- ▶ *Après examen :*

Avis sur la délivrance d'une autorisation de conduite en application de l'article R 233-13-19 du Code du travail ou Délivrance, si résultat favorable, d'un Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité (CACES) en application de la recommandation CNAM R389.

Les stagiaires devront s'équiper d'une tenue de travail, de chaussures de sécurité et de gants.

Objectifs :

CACES Chariot (R389) Cat.1-3-5 : Etre capable d'appliquer les règles de sécurité liées à a fonction de conducteurs de chariots automoteurs à conducteur porté tant sur le plan théorique que pratique

Public :

Dirigeant, salarié.

Pré Requis :

Posséder une expérience de la conduite.
Maîtrise de la lecture et de l'écriture.
Avoir plus de 18 ans.



Sécurité

CACES ENGIN DE CHANTIER (R372) Catégorie 1 – 4 - 9

Théorie

- ▶ Réglementation (rappel et réactualisation des connaissances) :
 - Aptitudes professionnelles
 - Formation professionnelle
 - Code de la route
 - Les dispositions réglementaires
 - Les recommandations de la sécurité sociale
 - La normalisation Française
- ▶ Evolution des statistiques sur les accidents du travail
- ▶ Technologie des engins et équipements de travail (réactualisation des connaissances)
 - La structure centrale
 - La motorisation
 - Les circuits hydrauliques
 - Engins sur pneumatiques, sur chenilles
 - Les équipements : butte, chargeur, benne preneuse, marteau piqueur, tarière, batteur de palplanches, ...
- ▶ Les consignes de sécurité
 - Avant le démarrage, en fin de travail (check-list)
 - Organisation de la sécurité sur le chantier, le balisage
 - En déplacement
 - En chargement
 - Pour le positionnement de l'engin
- ▶ Dangers particuliers
 - Terrain en pente
 - Tenue du terrain
 - Travaux de démolition
 - Risques électriques
 - Endroit à exposition particulière
 - Panne sur le chantier
- ▶ Maintenance et entretien
 - Entretien sur le chantier
 - Entretien en atelier
 - Entretien des pneumatiques
 - Consignes de sécurité durant les opérations d'entretien
- ▶ Transport de l'engin

Pratique

- ▶ Travail en sécurité durant les opérations :
 - Positionnement de l'engin sur matériaux souples, sur route
 - Terrassement
 - Chargement
 - Utilisation des équipements
 - Changement des équipements
 - Stockage des matériaux
- ▶ Circulation dans le respect des consignes générales applicables sur les chantiers et carrières.

Test de compétence

Le test de compétence aura pour objectifs d'apprécier :
Les connaissances théoriques
Le contrôle et la mise en place de l'équipement
La maîtrise des manœuvres
Le respect des consignes de sécurité

Objectifs :

**CACES Engin de Chantier (R372)
Cat.1-4-9** : Utiliser les engins de chantier dans des conditions optimales de travail et de sécurité. Préparer et présenter le test de compétence conforme au référentiel du CACES engins de chantier catégorie 1-4-9 suivant la recommandation " R372 modifiée " de la CNAMTS.

Public :

Dirigeant, salarié.

Pré Requis:

Posséder une expérience de la conduite.
Maîtrise de la lecture et de l'écriture.
Avoir plus de 18 ans.

Méthodes et Moyens

Pédagogiques :

Exposé théorique et exercices pratiques.



Sécurité

CACES GRUE AUXILIAIRE

Théorie

- ▶ Connaissance de la réglementation et de la législation en vigueur
- ▶ Devoirs et responsabilités des conducteurs de grues mobiles
- ▶ Règles de conduite et de sécurité
- ▶ Lecture et exploitation d'abaques,
- ▶ Rôle et opération de mouflage
- ▶ CEC (contrôle électronique de charge),
- ▶ Technologie et principes de base des opérations de levage à la grue
- ▶ Positionnement et calage de la grue,
- ▶ Vérifications journalières,
- ▶ Règles de sécurité - Rappel des notions d'élingage

Pratique

- ▶ Vérifications avant départ
- ▶ Travaux pratiques divers.
- ▶ Opérations de fin de poste.

Test de compétence

Le test de compétence aura pour objectifs d'apprécier :

Les connaissances théoriques

Le contrôle et la mise en place de l'équipement

La maîtrise des manœuvres

Le respect des consignes de sécurité

Objectifs :

Maîtriser la conduite des grues mobiles dans les différentes situations de pose et de dépose de charges par un entraînement à la précision et à la rapidité des manœuvres en toute sécurité (R390).

Public :

Dirigeant, salarié.

Pré Requis:

Posséder une expérience de la conduite.
Savoir lire et parler la langue française

Méthodes et Moyens

Pédagogiques :

Exposé théorique et exercices pratiques. Rétroprojecteur ou vidéoprojecteur.
Chariot élévateur de chantier.

Obtention à l'issu du stage d'une attestation d'aptitude à la conduite de grues mobiles suivant la catégorie utilisée au sein de l'entreprise, en vue de la délivrance de l'autorisation de conduite par le chef d'établissement...

PLATEFORME ELEVATRICE MOBILE DE PERSONNES

Théorie

- ▶ Les obligations du constructeur
- ▶ Les obligations des employeurs et les responsabilités des conducteurs CIVILE / PENALE
- ▶ Les catégories de machine
- ▶ Les avantages et inconvénients de chaque catégorie.
- ▶ Les différents organes d'une PEMP.
- ▶ Les éléments d'adéquation
- ▶ Les règles de stabilités et de mise en œuvre
- ▶ Distance avec les câbles électriques
- ▶ Les règles de conduite et de stationnement
- ▶ Les organes de sécurités et vérifications à effectuer
- ▶ Procédure de secours

- ▶ Les risques liés à l'utilisation d'une PEMP

L'Examen CACES :

Théorie (temps imparti : 1 heure)

PROGRAMME PRATIQUE

- ▶ Prise en poste sur l'appareil
- ▶ Vérification des sécurités
- ▶ Stabilisation (nacelle de catégorie 1A 1B)
- ▶ Manœuvre en mode translation (nacelle de catégorie 3A 3B)
- ▶ Manœuvre en mode élévation
- ▶ Procédure de sauvegarde
- ▶ Fin de poste
- ▶ Opération de maintenance de son ressort

Moyens pédagogiques :

- ▶ Diaporama
- ▶ Exposés
- ▶ Vidéo
- ▶ Plates-formes élévatrices mobiles de personnel
- ▶ Sols différents (goudron, ciment, dégradé)

Evaluation des acquis :

- ▶ Examen CACES
- ▶ Délivrance du C.A.C.E.S (si obtention)
- ▶ Attestation de présence à l'examen

Les stagiaires devront s'équiper d'une tenue de travail, de chaussures de sécurité et d'un casque.

Objectifs :

CACES PEMP Cat. 1B-3B-1A-3A : A
 À l'issue de cette formation, le stagiaire doit connaître les règles de conduite et de sécurité relatives aux élévateurs de personnel à nacelle conformément à l'article R 233 13 19 du code du travail. Pouvoir obtenir l'autorisation de conduite délivrée par l'employeur, conformément à l'arrêté du 02 décembre 1998 et à la recommandation R 386 de la CNAM.

Public :

Toute personne amenée à conduire ou à surveiller une plate-forme élévatrice mobile de personnel.

Pré Requis :

Posséder une expérience de la conduite.
 Maîtrise de la lecture et de l'écriture.
 Avoir plus de 18 ans.



Autorisation de Conduite PONTES ROULANTS, PORTIQUES ET SEMI-PORTIQUES à COMMANDE AU SOL

Préparation selon la R.318 et R.423 (Note Technique n° 30/2003) à l'autorisation de conduite (art. R233- 13- 19) :

Notions de sécurité

- ▶ Les accidents du travail
- ▶ les conséquences physiques et pécuniaires
- ▶ les responsabilités selon les textes réglementaires
- ▶ conseils en prévention des accidents du travail

Notions de physique, unités de levage

- ▶ Les unités utilisées en levage, les forces

Technologie du pont roulant

- ▶ Les mouvements
- ▶ les mécanismes de manutention et de sécurité
- ▶ les gestes de manœuvre
- ▶ conseils d'utilisation du pont roulant

Les dangers principaux des accessoires de levage

- ▶ Les angles
- ▶ Les différentes élingues
- ▶ Les manilles
- ▶ Les palonniers

Textes réglementaires s'appliquant à l'utilisation de pontes roulants.

- ▶ Le décret 98 / 1084 du 2 décembre 1998
- ▶ La prise de poste, la fin de poste

Utilisation pratique du pont roulant ou palan

- ▶ Mise en application des consignes théoriques sur le terrain
- ▶ Levage de diverses charges
- ▶ Déplacement des charges en maîtrisant correctement le pont ou le palan

Compte rendu en fin de journée plus bilan des acquis en salle

Avis sur la délivrance d'une autorisation de conduite en application de l'article R 233-13-19 du Code du travail

Les stagiaires devront s'équiper d'une tenue de travail, de chaussures de sécurité et de gants.

Objectifs :

Etre capable d'appliquer les règles de sécurité liées à la fonction de conducteurs de pontes roulants, portiques et semi-portiques à commande au sol tant sur le plan théorique que pratique

Public :

Personnel utilisant des pontes roulants et palans.
Les stagiaires devront se munir de leurs équipements de protection individuelle.

Pré Requis :

Posséder une expérience de la conduite.
Maîtrise de la lecture et de l'écriture.
Avoir plus de 18 ans.

Sécurité

INCENDIE & EXTINCTEURS

- ▶ Quelles sont les causes les plus fréquentes des incendies ?
 - Les causes humaines - naturelles – industrielles
 - Les lieux à risques

- ▶ Qu'est-ce que la combustion ?
 La combustion : comment le feu se déclare-t-il ?
 - Définition
 - Le triangle de feu
 - Les conditions nécessaires à l'apparition d'une combustion
 - La propagation du feu
 - Les effets du feu

- ▶ Comment prévenir les risques ?
 - Éliminer les combustibles
 - Limiter l'apport en comburant
 - Maîtriser les énergies d'activation
 - La conduite à tenir
 - Les éléments de prévention

- ▶ Quels sont les grands principes d'extinction d'un feu ?
 - Les conditions d'extinction
 - La classification des feux

- ▶ Les moyens d'extinction ?
 - Les extincteurs
 - Classification et désignation
 - Inscription et renseignements
 - Couleurs
 - Précautions d'implantation
 - Caractéristiques d'utilisation
 - Manipulation pour votre sécurité
 - Les robinets d'incendie armé (R.I.A.)
 - Présentation
 - Généralités
 - Emplacements
 - Alimentation
 - Pression
 - Description d'un R.I.A.

- ▶ Mise en œuvre pratique des connaissances sur le terrain
 - Extinction d'un feu d'hydrocarbure
 - Extinction d'un feu sec
 - Utilisation des différents extincteurs.

- ▶ Conclusion
 - Questions / Réponses
 - Conclusion du stage

Objectifs :

Incendie & Extincteurs:

Quand donner l'alarme. Reconnaître les différents types d'extincteurs mis à disposition. Être capable d'agir face à un début d'incendie sans se mettre en danger.

Public :

Tout personnel de l'entreprise

Obligation

Formation à l'utilisation des matériels de lutte contre l'incendie (Article R.232-12-21 du Code du travail)

Sécurité

EQUIPIER DE PREMIERE INTERVENTION (EPI)

Le feu

- ▶ Les causes d'incendie.
- ▶ La combustion, le triangle du feu.
- ▶ La propagation.
- ▶ Les classes de feu : A, B, C, D.
- ▶ Les feux d'origine électrique. L'extinction.

Les moyens de première intervention.

a) les extincteurs

- ▶ classification et désignation
- ▶ inscription et renseignements
- ▶ couleurs
- ▶ précautions d'implantation
- ▶ caractéristiques d'utilisation
- ▶ manipulation pour votre sécurité

b) Les robinets d'incendie armé (R.I.A.)

- ▶ Préambule
- ▶ Présentation
- ▶ Généralités
- ▶ Emplacements
- ▶ Alimentation
- ▶ Pression
- ▶ Description d'un R.I.A.
- ▶ Manipulation

Objectifs :

La formation équipier de première intervention a pour objectif de faire prendre conscience aux personnes, des risques d'un début d'incendie et savoir agir face à cette situation, en utilisant les moyens en places.

Public :

Cette formation touche tous les publics pouvant être confrontés dans leurs activités professionnelles, comme salarié, mais également pour le personnel de sécurité.

La sécurité incendie dans votre établissement.

- ▶ Inventaire des mesures de prévention mises en place dans l'établissement.
- ▶ Consignes générales d'incendie.
- ▶ Attitudes à adopter en cas de début d'incendie.

Intervention sur feux réels.

- ▶ Extinction des 3 classes de feux (solides, liquide, gazeux).
- ▶ Utilisation des différents types d'extincteurs (eau pulvérisée, poudres, CO2)
- ▶ Utilisation du Robinet d'Incendie Armé (R.I.A.) si utilisé dans l'entreprise.

Matériel :

- ▶ Bac écologique
- ▶ Extincteurs

Sécurité

GUIDE FILE / SERRE FILE

Les incendies :

- ▶ Les causes les plus fréquentes (humaine, naturelle, industrielle, lieux à risques)
- ▶ le triangle du feu, les classes de feu, la combustion,
- ▶ Prévenir les risques,
- ▶ les principes et moyens d'extinction.

L'évacuation :

- ▶ reconnaissance des itinéraires d'évacuation, les points de rassemblement, l'alarme, l'alerte
- ▶ Le plan d'évacuation, le balisage
- ▶ désignation du chargé d'évacuation, des guides et serre-files par zone, étage, atelier, locaux administratifs.

Pour votre entreprise :

- ▶ Mission de chacun,
- ▶ Alarme, alerte,
- ▶ Mise hors de danger du personnel,
- ▶ Techniques d'évacuation adaptées à votre société
- ▶ Reconnaissance des itinéraires,
- ▶ signalisation, balisage, point de rassemblement.

Possibilité d'évacuation réelle :

- ▶ Le responsable sécurité et l'animateur élaborent conjointement un scénario d'évacuation réaliste,
- ▶ Mise en place de "pièges" destinés à voir la réaction du chargé d'évacuation, des guides et serre-files (fumées froides, personnel oublié, ...),
- ▶ Évacuation en temps réel, - analyse du déroulement du scénario, débriefing.

Objectifs :

Guide File/Serre File: Connaître le signal d'alarme, les cheminements, la conduite à tenir pour évacuer le personnel. Répartir et connaître les missions, les techniques, les consignes d'évacuation.

Public :

Responsable de sécurité, chargé d'évacuation; guides et serre-files d'évacuation, membres du CHSCT ; tout personnel de la société, équipiers de sécurité incendie plus ceux précités.

Sécurité

EVACUATION

- ▶ Visite des installations de sécurité
- ▶ Reconnaissance du site
- ▶ Reconnaissance des itinéraires d'évacuation et des points de rassemblements

- ▶ Rappel du code du travail
- ▶ Les causes les plus fréquentes des incendies
- ▶ Le triangle du feu - Les classes de feu.
- ▶ Qu'est-ce que la combustion ? Comment prévenir les risques ?
- ▶ Les moyens de propagation du feu
- ▶ Les grands principes d'extinction d'un feu
- ▶ Les agents extincteurs - Les moyens d'extinction
- ▶ Mise en place de l'alarme et de l'alerte

- ▶ Balisage par rapport à l'évacuation
- ▶ Conduite à tenir : guide et serre-files dans les ateliers, les bureaux,...
- ▶ Missions respectives et spécifiques de chacun

- ▶ Reconnaissance de l'itinéraire
- ▶ Plan d'évacuation
- ▶ Signalisation – balisage
- ▶ Passage en zone enfumée
- ▶ Point de rassemblement
- ▶ Accueil des secours
- ▶ Remontée au chargé de sécurité
- ▶ Alarme, alerte mise hors de danger du personnel

Objectifs :

Répondre à l'obligation R4227-39 du Code du travail
 Connaître le signal d'alarme, les cheminements, les techniques, les consignes et les conduites à tenir pour évacuer le personnel dans les meilleures conditions.
 S'intégrer efficacement dans la procédure d'évacuation du site.

Public :

Tout public

Technique d'évacuation générale puis particularité de votre établissement

Élaboration d'un scénario d'évacuation

- ▶ Quelques « pièges » destinés à apprécier la réaction des chargés, guides et serre-files seront posés (fumée, personnel oubliés).
- ▶ L'évacuation se fait en temps réel
- ▶ En fin d'exercice, les différents acteurs se réunissent pour faire l'analyse du scénario.
- ▶ Bilan avec les décideurs

EQUIPIER DE SECONDE INTERVENTION (ESI)

1) Le feu

- ▶ Les causes d'incendie, la prévention (permis de feu...).
- ▶ La combustion, Le triangle et l'auto entretien du feu.
- ▶ La propagation. Les classes de feu : A, B, C, D. (+ électrique).
- ▶ Comportement au feu des matériaux et éléments de construction.

2) Les moyens de première et deuxième intervention.

- ▶ Les extincteurs et extincteurs sur roues, motopompe.
- ▶ Les lances incendie, générateur de mousse.
- ▶ Appareils respiratoires isolants (A.R.I.)
- ▶ Établissement de tuyaux et manœuvre de lances.

3) La sécurité incendie dans votre établissement.

- ▶ Inventaire des mesures de prévention mises en place.
- ▶ Organisation des mesures de lutte contre l'incendie.

4) Attitude à adopter en cas d'incendie.

- ▶ Consignes générales, consignes particulières. Intervention des E.S.I.

5) Exercices pratiques d'extinction sur feux réels.

- ▶ Moyens de première et de seconde intervention

6) Étude des risques nouveaux.

- ▶ Rappel sur les généralités de l'incendie.
- ▶ Les moyens de secours de votre établissement.

7) Mise en place d'une manœuvre à thème.

- ▶ Choix de la manœuvre.
- ▶ Réception de l'alarme, levée de doute, alarme, alerte.
- ▶ Rôle des E.P.I., rôle des E.S.I.
- ▶ Mise en sécurité, évacuation.

8) Déroulement de la manœuvre.

- ▶ Avec enfumage de zone ou pièces ? Avec feu de classe A ou B ?

Formateur :

- ▶ Instructeur / Moniteur ESI

Matériel :

- ▶ Bac écologique
- ▶ Extincteurs

Objectifs :

La formation équipier de seconde intervention a pour objectif d'intervenir efficacement sur un incendie, de prendre le relais des E.P.I. et devenir les Agents d'incendie de l'entreprise, aptes à mettre en œuvre et à utiliser efficacement le matériel dont dispose l'établissement.

Public :

Cette formation touche tous les publics pouvant être confrontés dans leurs activités professionnelles, comme salarié, mais également pour le personnel de sécurité.

Durée (Préconisée) :

2 jours

Sécurité

PORT DE L'ARI

(APPAREILS RESPIRATOIRES ISOLANTS)

Présentation de l'ARI :

- ▶ Notions de physiologie respiratoire
- ▶ Atmosphère toxique :
 - Les différentes atmosphères toxiques.
 - Les effets des toxines sur l'organisme.
 - Les gestes de premiers secours face à un malaise du porteur.
 - Les classes de feu.
- ▶ L'appareil respiratoire isolant - ARI :
 - Les contraintes physiologiques du porteur.
 - La description du matériel.
 - Le calcul de l'autonomie du porteur.
 - Les règles de sécurité avant, pendant et après le travail avec l'appareil respiratoire isolant (ARI).

Mise en œuvre de l'appareil :

- ▶ Port de l'appareil à l'air libre
- ▶ Port de l'appareil dans un milieu enfumé (fumées froides)
- ▶ Utilisation par chaque stagiaire de l'appareil respiratoire isolant avec et sans pression de la bouteille, en effectuant plusieurs mouvements se rapprochant de leurs conditions de travail.

Objectifs :

Connaître l'appareil avec ses mesures de sécurité afin de l'utiliser dans un milieu vicié ou toxique.
Savoir calculer l'autonomie de l'appareil et le reconditionner lors de sa prochaine utilisation.

Public :

Toute personne devant effectuer une intervention dans un milieu confiné

Pré-requis :

Les participants doivent avoir été reconnus aptes au port des ARI par la médecine du travail.

Code du travail - Article L4121-1 :

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs :

- des actions de prévention des risques professionnels
- des actions d'informations et formations
- la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

PREPARATION A L'HABILITATION

DU PERSONNEL NON ELECTRICIEN : B0/BS/BE Manœuvre/H0/H0V/HE Manœuvre

Moyens pédagogiques : Vidéoprojecteur, mise en pratique, support pédagogique remis au stagiaire.

Aspect théorique :

- ▶ Distinguer les grandeurs électriques, telles que courant, tension, résistance, puissance, alternatif et continu, etc.
- ▶ Enoncer les effets du courant électrique sur le corps humain (mécanismes d'électrisation, d'électrocution et de brûlures, etc.).
- ▶ Donner les noms et les limites des différents DOMAINES DE TENSION.
- ▶ Citer les ZONES D'ENVIRONNEMENT et donner leurs limites.
- ▶ Décrire le principe d'une HABILITATION.
- ▶ Donner la définition des symboles d'HABILITATION.
- ▶ Lister les prescriptions associées aux ZONES DE TRAVAIL.
- ▶ Citer les équipements de protection collective et leur fonction (barrière, écran, banderole, etc.).
- ▶ Enoncer les risques liés à l'utilisation et à la manipulation des matériels et outillages utilisés dans l'ENVIRONNEMENT.
- ▶ Décrire la conduite à tenir en cas d'accident corporel.
- ▶ Décrire la conduite à tenir en cas d'incendie dans un ENVIRONNEMENT électrique.

Aspect pratique :

- ▶ Présentation de différents équipements électriques et éventuellement manœuvres et travaux au voisinage d'une installation électrique

Contrôle individuel des connaissances à l'issue de la formation /Validation de la formation. Une attestation de stage avec un avis d'habilitation sont adressés à l'employeur afin qu'il puisse délivrer un titre d'habilitation, si les résultats au test de fin de formation sont concluants.

Obligation/ Recommandation : Décret n° 88-1056 du 14 novembre 1988 (art. 46.II) demande aux employeurs, pour des travailleurs effectuant des travaux sur des installations électriques hors tension, de « s'assurer que leurs salariés possèdent une formation suffisante leur permettant de connaître et de mettre en application les prescriptions de sécurité à respecter pour éviter des dangers dus à l'électricité dans l'exécution des tâches qui leur sont confiées. Ils doivent, le cas échéant, organiser au bénéfice des travailleurs concernés, la formation complémentaire rendue nécessaire, notamment par une connaissance insuffisante des dites prescriptions ». La publication UTE C 18-510 constitue le recueil de référence pour ces prescriptions et précise aux employeurs qu'ils doivent former leur personnel et leur délivrer l'habilitation correspondante aux types d'opérations à effectuer.

Recyclage : Préconisé tous les 3 ans.

Objectifs :

Préparation en vue des habilitations électriques niveau H0BO-BS-BE manœuvre : Etre capable d'exécuter en sécurité des opérations d'ordre non électrique, des interventions élémentaires de remplacement et de raccordement et des manœuvres au voisinage de pièces nues sous tension, dans le respect des prescriptions de la publication UTE C18- 510.

Public :

Personnel non électricien qui opère dans des zones où existent des risques électriques.

Sécurité

PREPARATION A L'HABILITATION :

FORMATION ELECTRICIEN

B1(V)/B2(V)/BC/BR/BE Mesurage/BE Vérification/BE Essai

Le risque électrique

- ▶ Les effets du courant électrique
- ▶ Les facteurs de risque
- ▶ Mécanisme des électrisations
- ▶ Exercices

La prévention du risque électrique

- ▶ Classes de matériels
- ▶ Les indices de protection
- ▶ Les protections individuelles
- ▶ Les dispositifs de signalisations
- ▶ Exercices

La prévention du risque électrique

- ▶ Les matériels de sécurité communs
- ▶ Les matériels de sécurité spécifiques
- ▶ Les protections complémentaires
- ▶ Les outillages électriques portatifs

UTE définitions (partie 1)

- ▶ Les domaines de tension
- ▶ Les habilitations
- ▶ Les personnes
- ▶ Les documents
- ▶ Exercices

UTE définitions (partie 2)

- ▶ Installations et équipements
- ▶ Les opérations communes
- ▶ Les opérations d'ordre électrique
- ▶ Les distances et les zones
- ▶ Exercices

Travaux au voisinage

- ▶ Définition
- ▶ Opérations particulières
- ▶ Exercices : travaux au voisinage

Appareils et verrouillages

- ▶ Différents types d'appareils
- ▶ Les fusibles

- ▶ Exercices : appareils et verrouillages

Les schémas liaison terre

La consignation électrique

- ▶ Principes fondamentaux
- ▶ Procédures de consignation et déconsignation
- ▶ Exercices : consignation électrique

Opérer en toute sécurité

- ▶ Réalisation d'un travail
- ▶ Exercices

Conduite à tenir en cas d'accident

- ▶ Origine des accidents
- ▶ PREFAS

Test et Evaluation finale théorique dans les conditions d'examen

Objectifs :

Préparation en vue des Habilitations Electriques niveau B1(V)-B2(V)-BR-BC- BE mesurage- BE vérification – BE essai : Exécuter en toute sécurité des opérations sur les installations et équipements électriques basse tension dans le respect des prescriptions de la publication UTE C 18 510. Obtenir l'attestation de formation correspondant au niveau d'habilitation requis en fonction des différentes opérations et interventions à effectuer. Se faire délivrer son titre d'habilitation par son employeur.

Public :

Personnel électricien qui opère dans des zones où existent des risques électriques.



Sécurité

DEPANNER UN EQUIPEMENT ELECTRIQUE EN MILIEU INDUSTRIEL

Apports théoriques

- ▶ Identifier l'essentiel des lois du courant et la prévention des risques électriques sur les équipements industriels
- ▶ Reconnaître la représentation, la symbolisation et la structure des plans et schémas électrotechniques normalisés
- ▶ Etablir le lien avec le câblage réel de la machine
- ▶ Identifier les types de capteurs, pré-actionneurs et actionneurs installés
- ▶ Emettre des hypothèses sur le cycle de fonctionnement attendu

Apports pratiques

- ▶ Acquérir une méthodologie de diagnostic électrique à l'aide d'appareils de mesure intégrés au bien ou individuels
- ▶ Mise en service après dépannage
- ▶ Débloquent des situations d'arrêt en respectant les règles de sécurité humaines et matérielles

Objectifs :

Diagnostiquer la panne électrique d'un équipement industriel, débloquent une situation d'arrêt, respecter les règles de sécurité humaines et matérielles.

Public :

Electromécaniciens, techniciens et techniciens supérieurs, agents de maîtrise réalisant des dépannages électriques industriels.

Pré Requis :

Avoir suivi une formation relative à la prévention des risques électriques en vue d'une habilitation de type BR et venir avec ses équipements de protection individuelle.



ECHAFAUDAGES FIXES (de pieds)

Sécurité

MONTAGE ET UTILISATION

Conforme aux réglementations 2004/924, DRT 2005/08, R408 et arrêté du 21/12/04

Module théorique

- ▶ Les risques en hauteur,
- ▶ Le contexte réglementaire,
- ▶ Les échafaudages (types/Normes),
- ▶ Qui peut monter un échafaudage,
- ▶ Technologie des structures, règles de stabilité,
- ▶ Les règles de sécurité et d'utilisation,
- ▶ Test d'évaluation théorique de connaissances (en fonction du niveau).

Module pratique

- ▶ Mise en place du harnais de sécurité, test de suspension,
- ▶ Effectuer une étude préalable de montage,
- ▶ Exercices de Montage, démontage et transformation d'échafaudages,
- ▶ Savoir utiliser l'EPI sur un échafaudage,
- ▶ Communiquer,
- ▶ Apprécier la qualité et la résistance des ancrages,
- ▶ Exercices simplifiés de vérifications,
- ▶ Test d'évaluation Pratique.

Validation : Attestation de stage Monteur / Aide monteur

Objectifs :

Acquérir les connaissances théoriques et pratiques afin de justifier de la compétence au montage et au démontage des échafaudages en toute sécurité conformément au décret 2004-924 et à la R-408.

Public :

Utilisateurs, ouvriers, techniciens, chefs d'équipe ou de chantiers.

Prerequis

Aptitude délivrée par la médecine du travail, maîtrise du français.

Recyclage :

Préconisé tous les 3 ans



Sécurité

RECEPTION ET CONTROLE DES ECHAFAUDAGES FIXES

Connaître les critères de sélection des différents types d'échafaudages :

- ▶ Les différentes familles d'échafaudages;
- ▶ Les différents types;
- ▶ Détermination du choix de l'échafaudage ;
- ▶ Analyse des besoins;
- ▶ Contrainte du site;

Réceptionner l'échafaudage avant l'utilisation les points à vérifier :

- ▶ Le calage des appuis au sol des montants verticaux;
- ▶ Le nombre des ancrages et des amarrages est suffisant et leur qualité satisfaisante;
- ▶ Les circulations sont dégagées;
- ▶ L'échafaudage est conforme aux plans d'installation;
- ▶ L'état des divers éléments, l'absence de déformation des tubes, la qualité du serrage des colliers, du clavetage de la continuité des montants;
- ▶ Les escaliers et les échelles d'accès sont présents, et que la fixation des échelles intérieures est correcte;
- ▶ La présence de garde-corps, main courante, sous lisse et plinthe;
- ▶ L'état des planchers;
- ▶ La fixation des filets et des bâches sur la structure, leur couture, la rigidité des supports pour éviter les claquements;
- ▶ Les panneaux indiquant les charges admissibles sont présents ;
- ▶ Remplir la fiche de réception;

S'assurer de la conformité de l'échafaudage :

- ▶ Remplacement des pièces endommagés ou démontées;
- ▶ L'enlèvement des gravats et des décombres;
- ▶ L'absence de glissement de colliers;
- ▶ Bon état d'accrochement des filets ou des bâches;
- ▶ La présence des panneaux indiquant les charges admissibles;
- ▶ La conformité du stockage des matériaux avec les charges admissibles des planchers et de l'ossature;

Objectifs :

Sensibiliser les personnes aux risques liés aux risques de l'utilisation d'un échafaudage. Répondre au référentiel de compétence du responsable de réception d'échafaudage

Public :

Techniciens, chefs de chantier, cadres ou toute personne ayant à prévoir, commander, vérifier, réceptionner un échafaudage.



Sécurité

L'UTILISATION DES ECHAFAUDAGES ROULANTS

Législation et réglementation et sécurité.

- Droits et devoirs
- Les acteurs de la réglementation
- Les décrets et Arrête (Arrêté du 09/06/93, Décret du 08/01/65 et principalement le Décret du 1 septembre 2004 (N°2004-924)
- L'Évaluation des risques professionnel et la R 408 de la CNAM.

Statistiques sur les accidents de travail.

- Les équipements collectifs de prévention et de sécurité.
- Les E.P.I
- Le balisage et les signalisations.

Les Echafaudages Roulants

Le matériel : utilisation et Entretien du matériel

- Présentation de l'échafaudage.
- Utilisation / Vérifications
- Les ouvrages à effectuer.
- Les ouvrages à ne pas effectuer.
- Signalisation
- Surcharge
- Bâchage
- Les conditions météorologiques
- Risques : électrique, Chute d'objet et de personne...

Règles d'utilisation.

- Vérifications
- Le travail sur échafaudage, les accès, les E P I

Documents.

- Registre de sécurité

Bilan et Evaluation

Exercices de mises en situation :

- Vérification et validation des gestes et comportements de chaque stagiaire lors des différents exercices.

Objectifs :

Transmettre aux participants les règles de sécurité et de prévention nécessaire à l'utilisation d'échafaudages roulants conformément au décret 2004-924 du code du travail et à Recommandation R 408 de la CRAM.

Public :

Tout public utilisant des échafaudages roulants.



Sensibilisation à la sécurité

- ▶ Généralités
- ▶ L'accident du travail
- ▶ Les responsabilités
- ▶ Statistiques des A.T en France
- ▶ Organisation de la prévention des accidents du travail
- ▶ Cas des chutes de hauteur
- ▶ Analyse des principales causes et circonstances des chutes accidentelles

Obligations réglementaires

- ▶ Les Principes Généraux de Prévention
- ▶ Les obligations des maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, chefs d'entreprise
- ▶ Le cadre réglementaire
- ▶ Les recommandations et préconisations des organismes de prévention

Conception des postes de travail en hauteur

- ▶ Les moyens et dispositifs intégrés
- ▶ Moyens d'accès et allées de circulation
- ▶ Protections collectives : terrasses, toitures, planchers de travail
- ▶ Dispositifs d'assurage et points d'ancrage permanents
- ▶ Protections contre les chutes de matériel et matériaux
- ▶ Mise en sécurité collective
- ▶ Utilisation de supports préinstallés
- ▶ Mise en œuvre des différents types de protections collectives suivant
- ▶ Le risque
- ▶ Choix des points d'ancrages provisoires.
- ▶ Utilisation des EPI

Définition des EPI

- ▶ Choix des dispositifs d'ancrage
- ▶ Choix des E.P.I. contre les chutes de hauteur
- ▶ Les différents éléments constituant les équipements de protection

Moyens de surélévation et échafaudages

- ▶ Elévateurs de personnel et postes de travail en élévation
- ▶ Echafaudages de pied et roulants
- ▶ Echafaudages volants
- ▶ Les obligations réglementaires
- ▶ Consignes particulières d'utilisation

Applications pratiques (pour le personnel d'exécution)

- ▶ Manipulation des équipements
- ▶ Mise en œuvre et réglage
- ▶ Mise en œuvre de dispositifs de protection collective

Objectifs :

Travail en hauteur – Port du harnais : Evaluer les risques liés aux travaux en hauteur Connaître les moyens de sécurité intégrés aux ouvrages Mettre en œuvre des sécurités collectives fiables.

Public :

Toute personne ayant à travailler en hauteur utilisant un harnais de façon occasionnelle ou régulière pour effectuer des accès et travaux en hauteur en utilisant des supports d'assurages existants (ancrages, lignes de vies...).

Pré Requis :

Maîtrise de la lecture et de l'écriture.
Avoir plus de 18 ans.

Sécurité

ELABORER & METTRE à JOUR LE DOCUMENT UNIQUE

Cadre juridique et réglementaire

- ▶ Connaître le contexte législatif et réglementaire
- ▶ Comprendre le Code du travail et les principes généraux de prévention (art. L. 230)
- ▶ Examen du décret du 05/11/01, la circulaire DTR du 18/04/02

Exercice d'application : analyse des textes réglementaires pour identifier les objectifs et les modalités de l'évaluation des risques

Préparation de la démarche

- ▶ L'engagement de la direction : savoir mobiliser
- ▶ Construire l'organisation minimale, définir des objectifs, des acteurs et des moyens
- ▶ Connaître les postes, activités et les situations de travail
 - Détermination de la méthodologie appropriée, choix des outils
 - Découpage en Unité de Travail (UT)

Exercice pratique : identification des Unités de Travail autour d'exemples donnés par le formateur et de documents apportés par les participants (organigramme, plans site...)

Identification des risques

- ▶ Identifier les sources de danger au travail
 - Déterminer les risques et l'exposition des personnes
 - Connaître et prendre en compte l'existant : travail prescrit / travail réel, les mesures de prévention existantes, l'historique des accidents de travail et maladies professionnelles dans l'entreprise
- ▶ Savoir observer les situations de travail : visite terrain, interview du personnel
- ▶ Inventorier les situations dangereuses et identifier les risques pour chaque UT

Exercice pratique : identification des risques de situations de travail à partir de photographies

Evaluation des risques

- ▶ Choisir les critères de cotation et les seuils associés
- ▶ Hiérarchiser les risques

Exercice pratique : élaboration d'une grille de cotation pour évaluer et hiérarchiser les risques à partir de photographies

Formalisation du Document Unique

- ▶ Connaître le contenu du Document Unique (éléments obligatoires et autres)
- ▶ Savoir mettre à jour le Document Unique
- ▶ Formalisation et communication (acteurs externes)

Exercice pratique : élaboration d'un modèle de DU à l'aide d'exemples

Élaboration du plan d'action

- ▶ Définir et planifier des actions de prévention
 - Comprendre les différents types d'actions à mettre en place
- ▶ Formalisation et communication

Exercice pratique : élaboration d'un modèle de plan d'action à l'aide d'exemples

Mise en œuvre du plan d'action

- Intégrer l'évaluation des risques et son plan d'actions dans une démarche de prévention
- Savoir évoluer vers un système de management de la sécurité

Exercice pratique : détermination d'objectifs « sécurité » à partir des évaluations des risques réalisées dans les exercices précédents

Objectifs :

Identifier et hiérarchiser les risques professionnels. Formaliser, exploiter et mettre à jour le Document Unique. Élaborer un plan d'action. Définir et mettre en œuvre une démarche de management de la prévention.

Public :

Toute personne amenée à mettre en place le document unique

Sécurité

L'ARBRE DES CAUSES

Objectifs et finalités de l'arbre des causes

- ▶ Sa finalité, ses intérêts, ses limites.
- ▶ Place de l'arbre des causes dans la logique de résolution de problème et plus globalement dans la démarche Santé-Sécurité de l'entreprise.
- ▶ Le mécanisme de l'accident.
- ▶ Les conditions de mise en œuvre de l'arbre des causes, le vocabulaire associé.
- ▶ Les autres outils en amont et aval de son utilisation.

Comprendre la méthodologie associée

- ▶ Créer un groupe de travail :
 - les acteurs clés à réunir.
- ▶ Recueillir les faits et les données :
 - outils associés pour être efficace.
- ▶ Rechercher l'enchaînement des causes à l'origine de l'événement :
 - se poser les questions clés.
- ▶ Construire l'arbre des causes en respectant la logique :
 - enchaînement ;
 - disjonction ;
 - connexion.
- ▶ Vérifier les éléments sur le terrain avant de conclure.
- ▶ Réaliser des comptes rendus d'accidents exploitables.
- ▶ En déduire les actions correctives et préventives clés.

Pratiquer l'arbre des causes

- ▶ Passer de la théorie à la pratique :
 - les conseils indispensables pour recueillir les données et construire l'arbre.
- ▶ Organiser l'élaboration de l'arbre collectivement.
- ▶ Points clés pour travailler efficacement en groupe de travail.
- ▶ Faire un compte rendu clair et pertinent.
- ▶ Passer du constat à l'action.

Objectifs :

Analyser un incident ou un accident du travail.
 Réaliser des comptes rendus d'accidents exploitables.
 Exploiter un arbre des causes. Elaborer des mesures de prévention et en évaluer leur efficacité.

Public :

Toute personne amenée à animer un groupe d'analyse d'incident ou d'accident

Présentation des risques et des produits chimiques

- ▶ les produits chimiques :
 - où les rencontre-t-on ?
 - sous quelle forme ?
 - sous quel nom ?
 - les dangers présentés,
 - les familles de produits dangereux,
 - leur identification.
- ▶ les produits inflammables et explosifs :
 - exemples, risques et dommages causés,
 - le triangle de feu,
 - prévention et conduite à tenir.
- ▶ les produits corrosifs :
 - exemples, risques et dommages causés,
 - prévention et conduite à tenir.
- ▶ les produits toxiques :
 - les différents modes d'intoxication et leurs conséquences,
 - précautions et conduite à tenir.
- ▶ les gaz inertes :
 - l'asphyxie, la prévention.
- ▶ les autres risques :
 - produits chauds, produits froids, rayonnements ionisants.

Signalétique

- ▶ Etiquetage des contenants
- ▶ La lecture de la FDS
- ▶ La signalétique des dangers
- ▶ La signalétique des interdictions
- ▶ La signalétique des obligations
- ▶ La signalétique des moyens de secours
- ▶ La signalétique transport

Notions toxicologiques

- ▶ Définitions
- ▶ Différents types d'intoxication
- ▶ Voies de pénétration des toxiques
- ▶ Modes d'action des toxiques

Procédures et consignes

- ▶ organisation de la prévention : pourquoi les procédures et les consignes ?
- ▶ protections collectives et individuelles : les équipements, les règles de sécurité et d'hygiène.

Objectifs :

Sensibiliser aux risques présentés par les produits chimiques et leurs installations.
 Faire comprendre le contenu et l'intérêt des procédures d'intervention et des conduites à tenir en cas d'incidents graves et d'accidents.
 Motiver à la nécessité vitale du respect de ces procédures et consignes.

Public :

Personnels amenés à manipuler, manutentionner, stocker des produits chimiques.



Moyens pédagogiques :

- ▶ Aspect Théorique. (3h30) pour groupe jusqu'à 12 participants.
- ▶ Mise en situation pratique avec conduite sur route. (3h30) jusqu'à 4 personnes.

Développer les points de contrôle principaux.

Sécurité Routière : Les grandes lignes du code de la route

Principe de l'éco-conduite et de la conduite rationnelle

- ▶ Connaître les effets des forces qui s'appliquent aux véhicules en mouvement :
 - Energie cinétique ; Accélération ; Vitesse ; Décélération
- ▶ Acquérir des notions sur les caractéristiques et le fonctionnement des moteurs diesel modernes et leur utilisation :
 - Puissance ; Couple ; Rendement
- ▶ Acquérir des notions sur les boîtes de vitesses modernes et leur utilisation

S'approprier les informations nécessaires à la conduite rationnelle du véhicule sur les fiches descriptives et livrets d'utilisation des véhicules légers.

S'approprier les notions de sécurité routière nécessaires à la conduite rationnelle d'un véhicule léger.

Pratique :

- ▶ Les points de contrôle moteur ; Roues ; Pneus ; Feux ; Tableau de bord
- ▶ Analyse d'une panne bénigne
- ▶ Eco-conduite, conduite rationnelle.

Objectifs :

Réaliser une économie de carburant
Optimiser la sécurité routière lors de la conduite
quotidienne d'un véhicule lourd
Respecter les préconisations du constructeur

Public :

Tout conducteur de véhicules légers (-3.5T)

Pré requis:

Avoir une expérience de la conduite routière - Permis B



HYGIENE ET SECURITE ALIMENTAIRE

Méthode HACCP

Approche du monde microbien

- ▶ Caractéristiques : invisibilité, microbes utiles / pathogènes
- ▶ métabolisme à l'origine des bonnes pratiques d'hygiène,

Bactéries recherchées en analyses microbiologiques alimentaires

- ▶ l'interprétation envisageable en cas de résultats d'analyse non conforme,
- ▶ aliments à risques
 - Visualisation d'une lame gélosée ou colonies microbiennes
 - Cas d'un bulletin épidémiologique hebdomadaire

Réglementation hygiène alimentaire en restauration

- ▶ Principes du Paquet Hygiène, Règlement 852/2004, Arrêté du 21 décembre 2009, GBPH ...
- ▶ Direction Départementale de la Protection des Populations
 - missions, rôles, inspections -rapports)

La Toxi Infection Alimentaire Collective (TIAC),
les Maladies Infectieuses Alimentaires (MIA),
les parasitoses alimentaires :

- ▶ les repérer, savoir gérer en cas de crise alimentaire

Les notions de contaminations croisées et de développements microbiens

Les Bonnes Pratiques d'Hygiène au travers des 5M relatives:

- ▶ au **personnel** (lavage mains, tenue professionnelle complète, gestuelle, suivi état de santé ...),
- ▶ aux **locaux** (principe de la Marche en avant, **Plan de Nettoyage et de Désinfection** (conception, objectifs ...),
- ▶ aux **matériels** (modalités de rangement ...),
- ▶ aux **matières premières** (contrôle à réception sur produits bruts et finis (livraison par prestataire extérieur) les points clé d'un contrôle complet/ traçabilité/DLC ≠ DLUO / gestion des stocks ...)
- ▶ aux **méthodologies** (couples temps/températures: liaison chaude, liaison froide, refroidissement rapide en cellule, congélation/décongélation, ...)

Approche synthétique de la démarche HACCP

: Plan de Maîtrise Sanitaire: procédures de traçabilité, plan HACCP, procédure de retrait et de rappel de produits, gestion de crises

Proposition d'autocontrôles de base et analyses des enregistrements : contrôle à réception, relevés températures conservateurs (froid positif et négatif), relevés températures plat au service, suivi couples temps/températures, suivi huile de friture, autocontrôle nettoyage et désinfection, questionnaire de satisfaction clients ... besoin en autocontrôles spécifiques sur demande stagiaire

Méthode pédagogique :

Exposés, supports, Jeux pédagogiques. Expérimentation de développement microbien. Simulations et études de cas.

Objectifs :

Connaître les principes généraux en matière de prévention des risques, de sécurité et d'hygiène alimentaire.

Public :

Responsable d'un établissement de restauration traditionnelle ou collectif, de restauration rapide, d'une cafétéria ou d'un libre-service. Responsable d'une voiture boutique, d'une ferme auberge ou d'une association préparant régulièrement des repas. Salariés d'entreprises de restauration commerciale, ...



Hygiène et Sécurité

La Méthode RABC

Le contexte de la RABC

- ▶ Définition, historique, HACCP, normalisation européenne
- ▶ Interprétation de la norme
- ▶ Le guide des bonnes pratiques d'hygiène en blanchisserie : GBPH
- ▶ La RABC et l'Assurance Qualité : terminologie, champ d'application, objectifs moyens, résultats
- ▶ L'accréditation

La méthode RABC

- ▶ Les grands principes de la méthode
- ▶ Exposé de la méthode
- ▶ Les différentes étapes
- ▶ Application simplifiée
- ▶ La veille réglementaire

Les Bonnes Pratiques d'Hygiène en Blanchisserie

- ▶ Présentation du GBPH en blanchisserie
- ▶ Vocation pédagogique et opérationnelle
- ▶ Les limites du guide
- ▶ Optimiser l'application du GBPH

Etude de cas

- ▶ Mise en application de la méthode
- ▶ Elaboration d'instruction et de procédures
- ▶ Simulation d'après des sujets proposés par les participants et le formateur.

Objectifs :

Maîtriser les spécificités propres à la nouvelle approche "maîtrise de la bio contamination des articles textiles traités en blanchisserie" et de mettre en place la méthode RABC (méthode et outils)

Public :

Techniciens supérieurs et cadres techniques, ingénieurs; cadres infirmiers, cadres infirmiers supérieurs; hygiéniste; cadre logistique, Direction

Hygiène et Sécurité

HYGIENE DES LOCAUX

Introduction

- ▶ Enjeux de l'hygiène : élément de confort du client, effet sur le personnel, image de l'établissement
- ▶ Différence entre hygiène, propreté et désinfection
- ▶ La fonction entretien dans l'établissement
- ▶ Qui est l'agent d'entretien ?

La fonction entretien et son évolution

- ▶ Instances impliquées : CLIN, CHSCT, ANACT, etc.
- ▶ Les définitions de poste en fonction des structures

Différents types de salissures

- ▶ Notions de microbiologies
- ▶ Les niveaux de risque et la protection du personnel
- ▶ Les salissures
- ▶ La lutte anti-vermine

L'hygiène du personnel dans son rôle d'entretien

- ▶ Les tenues adaptées
- ▶ L'hygiène personnelle
- ▶ Le lavage des mains

Matériaux et locaux

- ▶ La nature des revêtements
- ▶ Le classement
- ▶ La sectorisation des zones par type d'activité

Les risques sociaux

- ▶ Risques physiques, chimiques biologiques
- ▶ Les gestes et postures
- ▶ Les risques chimiques (le bon produit pour un bon usage)
- ▶ Les risques biologiques (les risques infectieux dans l'activité de nettoyage)
- ▶ Les niveaux de risque et la protection du personnel

Utilisation des matériels

- ▶ Les matériels et les techniques de nettoyage
- ▶ Techniques manuelles
- ▶ Matériel mécanisé
- ▶ Entretien des surfaces hautes
- ▶ Entretien des parois verticales
- ▶ Utilisation des consommables
- ▶ Gestion des produits et des matériels

Organisation du travail

- ▶ Le plan de nettoyage (éléments constitutifs)
- ▶ Fiches de postes
- ▶ Procédures
- ▶ Évaluation des pratiques professionnelles
- ▶ Contrôles associés
- ▶ Rédaction des procédures de sécurité et d'élimination des déchets

Objectifs :

Sensibiliser, responsabiliser et valoriser le personnel chargé de l'entretien. Rendre capable d'analyser les niveaux de risques et les moyens de les combattre. Élaborer des protocoles adaptés à la structure et aux moyens de l'établissement.

Public :

Toute personne ayant une action liée à l'hygiène et au nettoyage

FORMATION A LA PRATIQUE DU CHSCT

► Définition :

- Fonctionnement du CHSCT : Responsabilités et limites.
- Rôle et missions du CHSCT : Les partenaires internes et externes.

► Analyse des risques professionnels :

- La détection précoce des problèmes
- Les accidents et les incidents
- Sources d'information existantes.
- Outils de recueil d'informations.
- Anomalies et dysfonctionnements.
- Origine des AT et incidents.

► La mise en place d'un politique d'amélioration des conditions de travail :

- Les évolutions tendancielle
- L'analyse de l'activité au travail
- Recherche de solutions.

► Hiérarchisation des priorités :

- La récolte des éléments
- Hiérarchisation des décisions.
- Analyse des causes.
- Recherche de solutions.

► Les missions d'inspections :

- Les missions d'enquête
- La pratique efficace de l'enquête

► La mise en place du CHSCT et ses fonctions :

- Les éléments du protocole d'accord
- La désignation des membres
- L'action du CHSCT
- Préparation de la réunion.
- La réunion.
- Synthèse.

► Le cadre législatif :

- L'inspection du travail

► Les outils pour une action efficace :

- Les textes de droit
- Les interventions sur le terrain

Objectifs :

Mieux connaître le rôle et les missions. Savoir quels moyens utiliser, développer le plan annuel de prévention, optimiser la communication. Connaître le rôle du secrétaire et l'ergonomie.

Public :

Toute l'entreprise

IRP

COMITE D'ENTREPRISE

Définir le C.E.

- ▶ Le rôle des institutions représentatives du personnel (IRP)
- ▶ Les sources du droit du travail et les juridictions du travail
- ▶ Les différentes formes de C.E. : d'établissement, d'entreprise, de groupe, européen

Le statut du C.E.

- ▶ Personnalité juridique : action judiciaire, responsabilité
- ▶ Protection des membres : contre le licenciement, le délit d'entrave
- ▶ Crédits d'heure, notion d'utilisation conforme
- ▶ Obligations : secret professionnel, réserve/discrétion
- ▶ Renouvellement des membres

Le fonctionnement du CE

- ▶ Convocation et 1ère réunion CE
- ▶ Personnalité civile
- ▶ Le règlement intérieur
- ▶ Le bureau
- ▶ Le rôle du secrétaire
- ▶ Le rôle du trésorier
- ▶ Le président du comité
- ▶ Désignation des représentants du CE au conseil d'administration et de surveillance
- ▶ Le CHSCT
- ▶ Les commissions :
 - La commission économique
 - La commission de formation
 - La commission logement
 - La commission de l'égalité professionnelle
 - Les commissions facultatives

Objectifs :

Connaître les modalités de mise en place et le fonctionnement du comité d'entreprise.
 Comprendre les différents rôles et les attributions du CE.

Public :

Membre du Comité d'Entreprise et de la DRH.

L'organisation interne du C.E.

- ▶ Composition
- ▶ Renouvellement des membres
- ▶ Commissions obligatoires et facultatives
- ▶ Réunions ordinaires, extraordinaires et procès verbaux

Les attributions du C.E.

- ▶ Attributions d'ordre social et culturel : notion d'œuvres sociales
- ▶ Attributions d'ordre économique : commission spécialisée, information, consultation, recours à des expertises et financement

Les moyens du C.E.

- ▶ Budget de fonctionnement (0,2%), budget des œuvres sociales, comptabilité
- ▶ Locaux, assurances
- ▶ Droit au stage de formation économique
- ▶ Droit d'être consulté : emploi, formation, logement
- ▶ Droit d'être informé : information initiale et périodique
- ▶ Droit de recourir à des experts et financement
- ▶ Droit d'être représenté au conseil d'administration ou de surveillance

Les activités sociales et culturelles

- ▶ le comité inter entreprises
- ▶ La responsabilité civile du CE
- ▶ La responsabilité pénale du CE
- ▶ Le principe de non discrimination

1. Mise en place de la DUP

- ▶ initiative des élections
- ▶ durée du mandat des élus
- ▶ personnel électeur, personnel éligible
- ▶ calcul des effectifs et nombre de délégués
- ▶ les autres membres, non élus
- ▶ organisation et déroulement des élections
- ▶ les lieux de représentation : entreprise, établissement, UES, groupe

2. Les missions propres de DP

- ▶ représenter les salariés auprès de la direction et de la hiérarchie
- ▶ porter les réclamations individuelles et collectives
- ▶ être l'interlocuteur de l'inspection du travail
- ▶ le salarié, le délégué et les Prud'hommes

3. Les attributions économiques en qualité de CE

- ▶ instance d'information et de consultation obligatoire et périodique
- ▶ organisation et marche de l'entreprise
- ▶ structure et volume des effectifs
- ▶ durée du travail et conditions d'emploi
- ▶ formation professionnelle
- ▶ difficultés de l'entreprise (dépôt de bilan, redressement, etc.)
- ▶ cas particulier des OPA

4. Les missions sociales et culturelles du CE

- ▶ nature des activités
- ▶ bénéficiaires : salariés, anciens salariés et leur famille
- ▶ les commissions sociales et culturelles
- ▶ traitement fiscal et social des avantages en nature

5. Les moyens de la DUP pour remplir sa mission

a) Moyens généraux DUP

- ▶ réunions périodiques avec l'employeur et procès verbaux
- ▶ accès aux documents règlementaires
- ▶ crédit d'heures de délégation
- ▶ liberté de déplacement et de rencontre du personnel
- ▶ local, panneau d'affichage et possibilité d'information du personnel
- ▶ relation avec le CHSCT et les délégués syndicaux

b) Moyens spécifiques en qualité de CE

- ▶ personnalité civile du CE
- ▶ les instances de gestion : secrétaire, trésorier et adjoints
- ▶ règles de fonctionnement et règlement intérieur
- ▶ budget spécifique de fonctionnement,
- ▶ budget de contribution aux activités sociales et culturelles.
- ▶ représentation auprès du Conseil d'Administration
- ▶ recours aux experts rémunérés par l'entreprise ou par le CE
- ▶ formation économique de 5 jours des membres titulaires
- ▶ droit d'alerte et obligation de réponse de l'employeur.

6. La protection des membres de la Délégation Unique

- ▶ pendant le mandat
- ▶ après le mandat
- ▶ moyens de recours, en cas d'entrave, en cas de licenciement.

Objectifs :

Connaître le rôle des DP et des membres élus au CE. Maîtriser la relation avec les instances de direction en termes d'organisation et de communication. Définir la communication avec les salariés et les diverses instances concernées. Avoir une approche pragmatique des attributions de la DUP en matière économique et sociale.

Public :

Les DP (Délégués du Personnel), les élus au CE et le personnel des services des RH.

Méthode et Qualité

LA METHODE AMDEC

Situer l'AMDEC dans la démarche Qualité

- ▶ Facteurs déclenchant une AMDEC :
 - management du risque et de la performance ;
 - aspects contractuels avec le client.
- ▶ La logique de prévention.
- ▶ Définir le but et les principes de l'AMDEC appliqué au produit ou aux processus de l'entreprise.

Pratiquer l'AMDEC produit

- ▶ Définir l'étude : objectifs ; limites ; groupes de travail.
- ▶ Préparer l'étude : l'analyse fonctionnelle du produit.
- ▶ Identifier, analyser et évaluer les défaillances potentielles du produit.
- ▶ Calculer la criticité des défaillances.
- ▶ Trouver les actions correctives pour diminuer les risques identifiés, les planifier et les mettre en œuvre.
- ▶ Réévaluer les défaillances potentielles.
- ▶ Sélectionner les priorités d'actions.

Pratiquer l'AMDEC processus

- ▶ Définir l'étude : objectifs ; limites ; groupes de travail.
- ▶ Préparer l'étude : construire le synoptique du processus.
- ▶ Lister, analyser et évaluer les risques, les défaillances potentielles liées au processus de réalisation ou processus support.
- ▶ Calculer la criticité des défaillances.
- ▶ Trouver les actions correctives pour diminuer la criticité des défaillances du processus.
- ▶ Réévaluer les non-conformités potentielles.
- ▶ Sélectionner les priorités d'actions.
- ▶ Planifier et mettre en œuvre les actions correctives.

Piloter une AMDEC

- ▶ Le rôle de l'animateur : être concret et poser les bonnes questions.
- ▶ Créer un groupe AMDEC pertinent et créatif.
- ▶ Les pièges à éviter.
- ▶ Savoir présenter les conclusions (en interne et au client) et les communiquer.

Objectifs :

Permettre aux participants d'acquérir les connaissances pour mettre en œuvre, en entreprise, les méthodes d'analyse des risques qualité potentiels, pour l'entreprise, les clients et les utilisateurs, que peuvent générer les processus mis en place pour répondre aux besoins des clients.

Public :

Chefs d'entreprise, responsable qualité – responsable R&D,...

Démystifier les 5S

- ▶ Identifier les objectifs et les enjeux des 5S :
 - rendre le personnel acteur du changement ;
 - améliorer les conditions de travail par la réduction des pertes de temps, des risques d'erreur, des accidents.
- ▶ Connaître les éléments de chaque "S" :
 - SEIRI : rangement, débarras ;
 - SEITON : ordre et méthode ;
 - SEISO : nettoyage, propreté ;
 - SEIKETSU : standardiser ;
 - SHITSUKE : état d'esprit, rigueur.
- ▶ Application des 5S par une mise en situation.

Conduire ou s'intégrer dans un projet 5S : les étapes clés

- ▶ Connaître les risques d'échecs et les clés du succès.
- ▶ Savoir passer de l'initialisation du projet à l'obtention des premiers résultats des secteurs pilotes.
- ▶ Réussir la communication tout au long du projet.
- ▶ Identifier le rôle des différents acteurs.

Les techniques de mise en œuvre

- ▶ La remise à niveau :
 - repérer et supprimer l'inutile : méthode des étiquettes ;
 - rechercher et éliminer les sources de salissures : le nettoyage à valeur ajoutée ;
 - simplifier le nettoyage : réfléchir en groupe.
- ▶ Définir et formaliser les règles d'organisation :
 - ranger en créant ordre et méthodes ;
 - mettre en place les standards, les techniques d'organisation visuelle.
- ▶ Le Visual Office, 5S dans les bureaux :
 - la méthode INFO UTILE.

Pérenniser les résultats obtenus

- ▶ Un incontournable : la pratique de l'audit.
- ▶ Développer un état d'esprit 5S :
 - mieux comprendre la conduite du changement pour faire face aux comportements difficiles : analyser la constitution de son équipe et reconnaître ses alliés.
- ▶ Savoir intégrer les nouveaux dans la culture 5S.
- ▶ Afficher et faire vivre les indicateurs.
- ▶ Élargir aux autres secteurs de l'entreprise.

Objectifs :

Connaître la démarche des 5 S pour mettre en œuvre des actions correctives

Public :

Chefs d'équipe, Chefs d'atelier, Responsables méthode, Responsables qualité

Méthode et Qualité

LA METHODE 8D

Définitions de la méthode 8D: la notion de « problème », classification et caractéristiques

- ▶ Les difficultés de la formulation du problème; exercices
- ▶ Les niveaux de réaction face au problème: exemples
- ▶ La gestion des alertes en juste à temps

Méthodologie de résolution de problème avec le 8D

- ▶ Méthode = démarche + outils
- ▶ Communiquer au cours de la démarche
- ▶ Animer la méthode 8D
- ▶ Constitution de l'équipe et pilotage
- ▶ Les étapes du 8D
 - Evaluer les freins/palliatifs et les facteurs facilitant chaque étape
 - Identifier les actions immédiates
 - Définir les causes du problème
 - Choisir les actions correctives
- ▶ Les outils utilisables à chaque étape
 - Pour mettre en évidence et définir
 - Pour analyser
 - Pour rechercher des pistes de solutions
 - Pour formaliser, pérenniser et améliorer

Pratique de la méthode sur une étude de cas

- ▶ Approfondissement des principaux outils d'étude de problème: QQQCP, brainstorming, « est/n'est pas », diagramme de pareto, les 5 pourquoi, l'arbre des causes,
- ▶ Les 5M, le vote pondéré, le tableau de critères, tests et validation...
- ▶ Enregistrement et rapport d'étude
- ▶ Pratique sur des exemples des participants.

Conclusions - évaluation

Objectifs :

Connaitre les principes et les outils de la résolution efficace des problèmes. Approfondir la méthode 8D. Savoir gérer les alertes et élaborer un Plan d'action efficace pour éradiquer un problème.

Public :

Chefs d'entreprise, responsable qualité – responsable R&D,...

Positionnement et rôle de la plate-forme

- ▶ Plate-forme ou entrepôt ? Rôle, choix et localisation.
- ▶ L'apport de la plate-forme dans la politique de qualité du service client.
- ▶ Les enjeux financiers.
- ▶ Les différents types d'entrepôts / plates-formes.
- ▶ La plate-forme dans le management de la "Supply Chain".
- ▶ La gestion des flux d'informations associés.

Un lieu de stockage et de productivité

- ▶ Les activités de base : déchargement, mise en stock ou simple passage à quais, préparation de commande, allotissement et expédition.
- ▶ Comment et où les implanter ? L'organisation des surfaces nécessaires. Méthodologie et dimensionnement.
- ▶ L'importance et la mise en œuvre du "Cross-Docking".
- ▶ Les systèmes de manutention.
- ▶ Le Système d'Information : les WMS.

La plate-forme : centre de valeur ajoutée

- ▶ L'emballage, le conditionnement et l'identification, composantes du "produit logistique".
- ▶ Les opérations de différenciation retardée.

L'audit de la plate-forme

- ▶ Les outils.
- ▶ L'analyse des processus (cartographe des flux).
- ▶ L'amélioration de la productivité, de la valeur ajoutée, de la réactivité.

L'externalisation d'opérations logistiques

- ▶ L'approche juridique, les avantages.
- ▶ Les étapes vers l'externalisation :
 - le cahier des charges ;
 - la formalisation contractuelle.
- ▶ Livre ouvert ou livre fermé ?

Le suivi de la performance

- ▶ Les indicateurs de satisfaction client.
- ▶ Les indicateurs de productivité et de benchmarking.

Le management

- ▶ Organigramme.
- ▶ Quelques aspects de la législation (DREAL, ...).
- ▶ Comment bien manager une plate-forme ?

Objectifs :

Construire une organisation focalisée sur les attentes du client, la qualité de service et les délais.

Améliorer la productivité et le service client de son entrepôt. Établir un diagnostic et bâtir un plan d'actions avec toutes les parties prenantes.

Public :

Responsable d'entrepôts, de dépôts. Responsable de plate-forme de distribution. Responsable d'exploitation ou toute personne amenée à gérer un entrepôt.



REGLEMENTATION DOUANIERE - INCOTERMS

La mondialisation des approvisionnements et des ventes imposent aujourd'hui à tous une connaissance opérationnelle des incoterms et de la réglementation douanière.

Les incoterms

- ▶ Les ventes au départ et à l'arrivée
- ▶ La répartition des charges entre l'exportateur et l'importateur
- ▶ Les responsabilités de l'expéditeur et du destinataire

L'organisation administrative douanière

- ▶ La nomenclature tarifaire
- ▶ L'origine des marchandises
- ▶ La valeur en douane

Les échanges avec les pays tiers à l'Union Européenne

- ▶ La déclaration en douane : le DAU Les documents à l'importation et à l'exportation (factures, documents douaniers...)
- ▶ Les spécificités administratives de certains pays
- ▶ La taxation des marchandises : droits de douane, TV
- ▶ Les régimes économiques : l'entrepôt sous douane, le perfectionnement actif et passif, l'admission et l'exportation temporaire
- ▶ Le transit : le transit commun, le TIR

Les échanges entre les pays de l'Union Européenne

- ▶ La déclaration d'échanges de biens (DEB)
- ▶ Le redevable de la déclaration, les simplifications, la période de référence, les retours et remplacement de marchandises, le travail à façon, les réparations, les opérations triangulaires

Les intermédiaires en douane

- ▶ Leur rôle et leur statut juridique
- ▶ La facture des intermédiaires en douane

Objectifs :

Maîtriser les concepts essentiels de la réglementation douanière

Public :

Toute personne amenée à gérer les flux à l'international.

Logistique

ASSISTANT(E) IMPORT EXPORT

SUIVI COMMERCIAL DES CLIENTS ET DES INTERMÉDIAIRES À L'INTERNATIONAL

Élaborer l'offre commerciale, établir les cotations

- ▶ Différence entre offre et réponse à un appel d'offres.
- ▶ Éléments indispensables d'une facture pro forma.
- ▶ Calculer les prix de vente et d'achat selon l'Incoterm 2010 retenu.
- ▶ Connaître la fonction des cautions bancaires exigées par les acheteurs.
- ▶ Comprendre l'incidence juridique des clauses des contrats internationaux.

Suivre efficacement l'activité des clients à l'international

- ▶ Connaître les sources d'information qui font gagner en efficacité.
- ▶ Collecter les données du fichier clients, analyser les informations utiles, alerter.
- ▶ Repérer les ratios significatifs. Créer des outils d'analyse adaptés pour suivre l'activité des agents ou des distributeurs.
- ▶ Les tableaux de bord de l'activité commerciale : savoir présenter les données chiffrées.

Contribuer à l'action commerciale à l'étranger

- ▶ Collecter les éléments nécessaires à une étude de marché : les 4 sites référents.
- ▶ Comprendre le statut des interlocuteurs : clients directs, agents, distributeurs...
- ▶ Le dispositif d'aide à l'export et les ressources d'Internet : les principaux sites utiles.
- ▶ Comprendre l'intérêt et le fonctionnement de l'assurance prospection.
- ▶ Organiser, visiter un salon : choix, check-list, logistique, carnet ATA, fiche prospect.
- ▶ Préparer un voyage de prospection.

GÉRER EFFICACEMENT LES COMMANDES EXPORT/IMPORT

Mettre en place un dossier Import/Export

- ▶ Recenser les documents nécessaires pour réaliser l'opération.
- ▶ Comprendre l'importance de chaque document et comment l'obtenir.
- ▶ La check-list de circulation d'informations.

Optimiser les procédures douanières

- ▶ Comprendre le rôle de la douane dans les échanges internationaux.
- ▶ Les codes douaniers : astuces pour les trouver rapidement.
- ▶ Trouver le droit de douane tant à l'export qu'à l'import.
- ▶ Calculer le coût de la liquidation douanière.
- ▶ Rédiger la DEB.
- ▶ Utiliser à son avantage les régimes spéciaux.
- ▶ Maîtriser les différentes procédures de dédouanement.
- ▶ Les principes de la TVA.

Gérer le transport international : la maîtrise des coûts et de la sécurité

- ▶ Rechercher et choisir le bon transitaire.
- ▶ Analyser l'offre du transitaire et utiliser les bons arguments de négociation.
- ▶ Comprendre les spécificités des titres de transport : Connaissements, CMR, LTA...
- ▶ La gestion des avaries et les recours possibles.

Maîtriser les techniques de paiement et les garanties internationales

- ▶ Obtenir des renseignements de solvabilité.
- ▶ Les modes de paiement : virement, Bill of exchange, CAD...
- ▶ La gestion efficace du crédit documentaire version 2007 RUU 600.
- ▶ Les INCOTERMS 2010 : évaluer les coûts et les risques.
- ▶ Maîtriser le risque de change et le risque de crédit.
- ▶ Proposer la lettre de crédit stand-by.
- ▶ Comprendre et gérer un dossier d'assurance-crédit.

Objectifs :

Acquérir de l'autonomie pour gérer et suivre efficacement un portefeuille clients à l'export. Optimiser la gestion des affaires en conciliant excellence de qualité administrative et maîtrise des coûts. Prévenir les impayés et réduire les coûts des litiges internationaux. Devenir le relais efficace du responsable de zone ou du responsable Export. Acquérir et maîtriser les derniers outils de gestion des opérations de commerce international.

Public :

Salarié ou dirigeant travaillant à l'export



Santé

BIENTRAITANCE

Concepts et définitions :

- ▶ Le cadre de référence professionnel des soignants
- ▶ Rappel des articles du Code de la santé publique (au regard du thème traité),
- ▶ Rappel des droits de la personne humaine,
- ▶ Rappel du droit des malades et de la qualité du système de santé,
- ▶ Rappel de la charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante,
- ▶ Valeurs nécessaires pour être bien traitant.
- ▶ Les différentes formes de bientraitance et d'humanité
- ▶ Les facteurs de bientraitance : Soigné, soignant, Familles, Institution

Approche juridique :

- ▶ Le secret professionnel : Les principes, La discrétion professionnelle,
- ▶ L'information de la personne et de son entourage.
- ▶ Le consentement aux soins
- ▶ Le droit de visite

Le rôle de chacun :

- ▶ Le rôle propre du soignant - la délégation - la collaboration
- ▶ Les mécanismes de défense du soignant, de la personne âgée, de la famille et/ou entourage
- ▶ Le syndrome d'épuisement professionnel
- ▶ Comment désamorcer une situation de violence dans une relation de "prendre soin"?
- ▶ Le travail en équipe : Elaborer un projet d'équipe autour de la bientraitance et l'humanité
- ▶ Améliorer au quotidien la relation soignant/patient

Les différentes méthodes de bientraitance :

- ▶ La bientraitance, recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- ▶ Propositions d'axes de prévention fondés sur l'interdisciplinarité : construire en équipe, pratiques réflexives réciproques.
- ▶ Groupe de travail : la bientraitance : engagements professionnels, responsabilités de chacun
- ▶ Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance
- ▶ Méthodes pédagogiques favorisant l'expression de chaque participant en lien avec son vécu.
- ▶ Regard de chacun sur sa pratique professionnelle, afin d'apporter des éléments de réflexion sur les difficultés rencontrées et les réponses apportées.

Réagir avec la bientraitance et humanité :

- ▶ Notion de mission et de sens donné à l'accompagnement
- ▶ La frontière entre l'autonomie et la dépendance : recherche de la "bonne" distance
- ▶ Le respect de l'intégrité physique et psychique, l'estime de soi au travers des gestes du quotidien
- ▶ La réaction face à la souffrance et à la vulnérabilité de l'autre
- ▶ Evaluer ses limites affectives et trouver des ressources pour y faire face.

Méthode :

Mise en pratique des notions abordées par l'analyse de cas pratiques apportés par l'intervenant et les participants enrichie par un apport théorique.

Objectifs :

Proposer et mettre en place le cadre d'une pratique de bientraitance. Adopter de nouveaux savoir-faire et savoir-être. Savoir rester bienveillant avec les limites de compréhension de la personne hospitalisée et gérer l'agressivité.

Public :

Personnel travaillant en milieu hospitalier.

Notions sur la démence sénile

- ▶ Généralités sur le fonctionnement du cerveau sain.
 - Constitution / Fonctionnement / Vieillesse
- ▶ Signes et symptômes
- ▶ Les modifications mentales normales liées à l'âge
- ▶ S'adapter aux démences.

Qu'est-ce que la maladie d'Alzheimer ?

- ▶ Vieillesse normale et pathologique
 - Connaissance de la maladie d'Alzheimer et des troubles apparentés.
- ▶ La démarche diagnostique face à la maladie d'Alzheimer
 - Les signes cliniques.
 - Les facteurs de risque.
 - Le diagnostic selon les recommandations HAS et le diagnostic différentiel.
- ▶ La prise en charge thérapeutique
 - Les traitements médicamenteux.
 - La stimulation sensorielle et cognitive.
 - La prise en charge des troubles du comportement.
- ▶ La perte d'autonomie : évaluation et prise en charge
 - La prise en charge des difficultés liées à la maladie.
- ▶ Prise en charge pluridisciplinaire et rôles respectifs des intervenants auprès du patient
 - Les modes de prise en charge : à domicile, en ambulatoire, en institution.
- ▶ Information, consentement, relation d'aide et démarche éducative face à la maladie d'Alzheimer pour les patients et leurs aidants
 - Place des aidants.
- ▶ Les attitudes et techniques d'écoute pour mieux faire participer le patient
 - Exploration des représentations sociales et des croyances du patient et de son entourage sur la maladie.
 - La négociation du projet thérapeutique.

Qu'est-ce que la maladie de Parkinson ?

- ▶ Causes et facteurs de risques
- ▶ Les signes de la maladie
 - l'akinésie / l'hypertonie / tremblement / Diminution des réflexes de posture
- ▶ Evolution de la maladie
- ▶ Les conséquences
- ▶ La prise en charge

Objectifs :

Décrire les processus et conséquences générales des démences. Définir les maladies d'Alzheimer, de Parkinson et leurs conséquences. Adapter son intervention et son mode de relation aux personnes en fonction du niveau d'atteinte de la démence.

Public :

Public pluridisciplinaire (personnel soignant, social et d'animation).



Santé

MALADIE D'ALZHEIMER

Vieillesse normale et pathologique

- ▶ Connaissance de la maladie d'Alzheimer et des troubles apparentés.

La démarche diagnostique face à la maladie d'Alzheimer

- ▶ Les signes cliniques.
- ▶ Les facteurs de risque.
- ▶ Le diagnostic selon les recommandations HAS et le diagnostic différentiel.

La prise en charge thérapeutique

- ▶ Les traitements médicamenteux.
- ▶ La stimulation sensorielle et cognitive.
- ▶ La prise en charge des troubles du comportement.

La perte d'autonomie : évaluation et prise en charge

- ▶ La prise en charge des difficultés liées à la maladie.

Prise en charge pluridisciplinaire et rôles respectifs des intervenants auprès du patient

- ▶ Les modes de prise en charge : à domicile, en ambulatoire, en institution.

Information, consentement, relation d'aide et démarche éducative face à la maladie d'Alzheimer pour les patients et leurs aidants

- ▶ Place des aidants.

Les attitudes et techniques d'écoute pour mieux faire participer le patient

- ▶ Exploration des représentations sociales et des croyances du patient et de son entourage sur la maladie.
- ▶ La négociation du projet thérapeutique.

L'annonce de la maladie et les mécanismes de défense, la gestion et la prévention des conflits relationnels

Le soutien aux aidants

Objectifs :

Comprendre et repérer la maladie d'Alzheimer et ses manifestations. Identifier les moyens thérapeutiques disponibles pour une prise en charge globale. Adopter des techniques et outils de relation d'aide adaptés aux patients Alzheimer. Accompagner efficacement les aidants familiaux.

Public :

Tout personnel soignant.



Santé

ACCOMPAGNEMENT EN FIN DE VIE

Approche de la mort

- ▶ Histoire.
- ▶ Sociologie.
- ▶ Religion.

Les rites funéraires

Historique des soins palliatifs

Qu'est-ce qu'accompagner ?

- ▶ Objectifs.
- ▶ Repères.
- ▶ Obstacles.

Apprendre à écouter :

- ▶ Le mourant.
- ▶ la famille.
- ▶ les collègues.

Travail d'équipe et prise de décision

- ▶ Principes de base facilitant la décision de permettre au patient de mourir.

Information et recueil du consentement

La personne de confiance et les directives anticipées

Mort des patients, souffrance des familles et des soignants

- ▶ Les mécanismes de défense.
- ▶ Le dire.
- ▶ L'écoute.
- ▶ L'échange.
- ▶ Le groupe de parole.

Valeur éthique dans les professions de santé et les soins palliatifs

Le travail de deuil

Législation et soins palliatifs

Les pratiques relevant du soin palliatif

Objectifs :

Porter un regard sur la mort. Situer la spécificité du soin dans l'accompagnement des mourants et de leur famille. Adopter un comportement soignant jusqu'à la mort du patient.

Public :

Tout personnel soignant.