Programmes Formations 2017

Société Internationale d'Études et d'Interventions

S.I.E.I. - Société Internationale d'Etudes et d'Interventions - 5, Boulevard de Magenta - 75010 PARIS
Tél : 00 33 1 42 40 67 36 – Fax : 00 33 1 42 40 53 70 - E-mail : contact@siei.fr - www.siei.fr
Société à Responsabilité Limitée au capital de 50 000 € - RC Paris B702 044 116 – Siret 702044 116 00037 – APE 8559A

A PROPOS DE LA SIEI

Fondée en 1969 par André Raffort, suite à un long parcours en Europe et en Afrique dans les domaines du Conseil et du Développement.
Organisme de formation agréé, nous proposons notre expertise au travers de notre réseau de consultants et d'experts seniors. Notre offre de formation et de conseil s'attache d'abord à répondre aux demandes de nos Partenaires, entreprises et Institutions.

NOS PRINCIPES D'ACTION

Nous avons adopté une organisation en réseau qui rassemble autour de nous des consultants partageant nos valeurs et notre culture client.
Ces derniers interviennent suite à une sélection rigoureuse en fonction de l'expertise dont ils disposent et des besoins spécifiques à traiter.
Nos collaborateurs sont amenés à développer de nouvelles compétences, à transférer de nouvelles techniques, à partager leur savoir-faire.

La SIEI accompagne ses clients dans toutes les phases de leurs projets : définition de l'action, mise en œuvre, suivi.

NOS FORCES

Des prestations sur mesure afin d'adapter nos domaines d'expertise à vos besoins, vos objectifs.

VOS CONTACTS :

Ghislaine JOST-RAFFORT	*Chef de Projet*	***ghislainejost@siei.fr*** ***01.42.40.67.36*** ***06.85.21.22.80***
André RAFFORT	*Coordonnateur*	*contact@siei.fr* ***01.42.40.67.36*** ***06.07.42.56.08***
Jean-Marie BOUVET	*Chargé de Mission*	***contact@siei.fr*** ***01.42.40.67.36***
Didier OZANNE	*Chargé de Mission*	*contact@siei.fr* ***01.42.40.67.36***

NOS REFERENCES

En France

AGEFOS PME
AREVA
ASSISTANCE PUBLIQUE
AUTODISTRIBUTION
BP/BULL/BRODARD ET TAUPIN
Centre National de la Fonction Publique Territoriale
CERDI
COLAS
CORNING
DIOR
ECOLE DES DOUANES
ÉCOLE DES MINES
ECOLE NATIONALE D'ASSURANCES
EDF
EGL CONSEIL
ERAMET/COMILOG/SLN
FFG-Fédération Française de Golf
FRANCOPHONIE
GALLAY/GAN/GDF/GROUPE ALLIANZ
GAZ DE FRANCE
HACHETTE
INTERSNACK France
KEOLIS
LA REDOUTE
LESIEUR
MATY
Ministère des Affaires Étrangères
Ministère de l'Économie, des Finances
Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement
Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement
PETIT BATEAU
PEUGEOT
PECHINEY
PHILDAR
PKM LOGISTIQUE
PRENATAL
PRIMAGAZ
RENAULT
SACER
SCREG
SFM
TIMKEN
TRANSDEV
Union Nationale des PIMMS
WILLIAM SAURIN
YVES ROCHER

En Europe

Angleterre
SGS

Belgique
Commission Européenne
Parlement Européen
PIRELLI
THOMSON

Luxembourg
Chambre des Métiers du Luxembourg
Commission Européenne
Parlement Européen

Pays-Bas
Institut Européen d'Administration Publique / E.I.P.A.

Espagne
Office Harmonisation dans le Marché intérieur / O.H.M.I.

Etats-Unis et Amérique Latine

Uruguay
Banque Mondiale

En Afrique

Cameroun / Côte d'Ivoire / Gabon /Mauritanie République du Congo/République Démocratique du Congo / Sénégal

BGFIBANK
BRASSERIES
CFG
COMILOG – ERAMET
CNSS
CPPF
GRANDE CÔTE OPERATIONS SA
MINISTERE DES HYDROCARBURES DU CONGO
MINISTERE DE L'ENERGIE ET DES RESSOURCES HYDRAULIQUES DU GABON
OFFICE DES ROUTES
ONPT
PERENCO
SETEG
SETRAG
SNE
SNPC
SOBRAGA CASTEL
SOGAFRIC
SOGARA
TOTAL E & P

Madagascar

OMNIS - Office des Mines Nationales et des Industries Stratégiques
LOGETRO – Logistique Pétrolière

Maroc

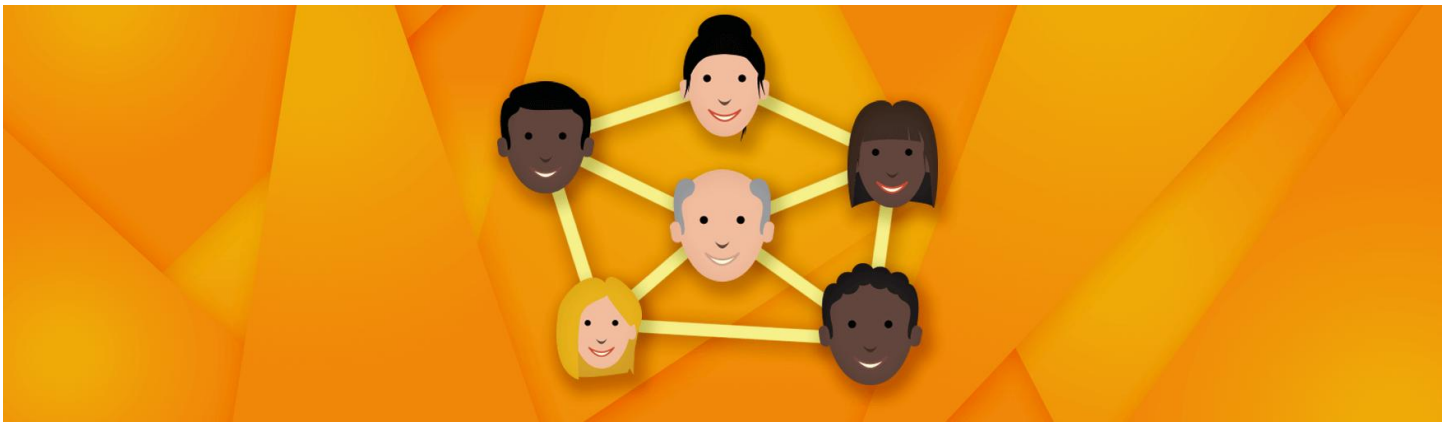
ONHYM - ONHYM - Office National des Hydrocarbures et des Mines

En Asie

Vietnam
ADETEF

1. RESSOURCES HUMAINES 15

GESTION RESSOURCES HUMAINES 15



La gestion des Ressources humaines occupe une place centrale au cœur des organisations. Son objectif est d'assurer quantitativement et qualitativement l'adéquation des ressources à la stratégie des entreprises. Cela nécessite pour les acteurs de cette fonction une maitrise irréprochable des aspects techniques et d'une expertise métier en permanente évolution.
Nous mettons à votre service une équipe de consultants confirmés qui adapteront le contenu de leurs interventions et leurs approches pédagogiques à vos objectifs dans un souci constant de personnalisation et d'efficacité opérationnelle.

Processus de gestion des carrières et des effectifs 16
Conduire un entretien d'appréciation et d'orientation 17
Entretien individuel annuel - "Appréciateur" 18
Entretien individuel annuel - "Apprécié" 19
Réussir ses recrutements 20
Ingénierie de la formation 21
Formation de formateur 22
Responsable formation 23
Tutorat – savoir transmettre et partager son expérience professionnelle 24
Evaluation et prévention des risques psychosociaux 25

PESEE DES POSTES *Nous consulter*

Pour faciliter et maîtriser le développement d'une entreprise :
- **s'assurer de son adaptation à son environnement,**
- **contrôler sa masse salariale,**
- **s'assurer de la cohérence des statuts et rémunérations**

Chaque entreprise se doit de réfléchir à la mise en place d'une stratégie RH pertinente et d'une politique de rémunération efficace.
Pour atteindre ces objectifs, les Directions Ressources humaines challengent régulièrement ce pilier essentiel de la gestion des ressources humaines qu'est la gestion des emplois, des compétences, responsabilités et des rémunérations (GECR).

Notre démarche :
- définitions de fonctions et nomenclatures de fonctions repères,
- classification des postes selon des critères de technicité, de responsabilité et d'impact réellement assumés. Les données sont issues de l'observation par notre Consultant expert sur le terrain.
- mise au point d'un indicateur de la position des personnes et de la grille de rémunération selon le classement et les caractéristiques de chaque poste.
- gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, l'organisation RH et les grilles de rémunération.
- Elaborations d'une approche indépendante et rationalisée des intitulés et niveaux d'emplois.

Chaque organisation étant unique, nos méthodes et systèmes utilisés sont adaptés à chaque mission.

ACCOMPAGNEMENT ***Nous consulter***

Préparation de l'équipe des acteurs à la gestion d'un projet important ou stratégique
Assessments centers (training par mise en situation)
Evaluation des pénibilités
Coaching de manager et futur manager
Outils RH – Gestion RH
Key performance Indicators – Kpi's "non destructifs"
Comités de Carrières
Procédés de recrutement externe ou interne (mobilité)
Comportement de sécurité au travail

MANAGEMENT DES HOMMES ET DES EQUIPES 27

La pratique du management est un art complexe car il repose sur les femmes et les hommes qui font l'entreprise.

La capacité à anticiper, à décider, à organiser, n'est ni innée ni acquise.
Les savoirs-être et savoirs faire du management au quotidien s'apprennent et s'enrichissent tout au long de son parcours professionnel.
La clé du succès repose sur des acquis progressifs qu'ils soient techniques ou comportementaux.

Les objectifs de nos formations reposent largement sur le développement de la capacité d'adaptation, de la flexibilité opérationnelle et de la proactivité des participants. Ce sont les compétences nécessaires à une maitrise constructive d'outils qui ont fait preuve de leur efficacité.

PERFECTIONNEMENT DES MANAGERS

Intégrer les fondamentaux du management	**28**
Exercer pleinement son rôle de manager	**29**
Réussir son passage cadre	**30**
Développer sa vision en tant que cadre	**31**
Repérer et développer les hauts potentiels	**32**
Knowledge Management	**33**
Accéder aux responsabilités – Cadres/Managers	**34**
Manager une équipe inter-générations	**36**
Management organisationnel et communication	**37**
Manager des équipes selon les objectifs et les indicateurs de performance	**38**
Développer la performance collective	**39**
Renforcer son leadership et motiver ses équipes	**40**
Management des processus	**42**
Affirmer son leadership vers les Services transverses	**43**
Gestion des équipes	**44**
Conduite du changement	**45**
Gestion de projet	**46**
Méthodologie de résolution de problèmes	**47**
Conduire des réunions efficaces	**48**
Les techniques de présentation en réunion	**49**
Savoir animer et participer activement à des réunions, des groupes de travail	**50**
Prévention des risques discriminatoires - Les stéréotypes	**51**
Découverte des intelligences multiples	**52**

NEGOCIATION **53**

Stratégies et techniques de négociation	**53**
Argumenter, débattre	**55**
Négociation sociale	**56**
Perfectionnement des partenaires sociaux à la gestion finance pour non financiers	**57**
Techniques de vente : Approche comportementale de la négociation commerciale	**58**

TEAM BUILDING ***Nous consulter*** **59**

Répondant à des objectifs multiples, le Team Building est un levier d'optimisation de l'efficacité collective des équipes. Les éléments centraux de sa construction sont les valeurs de l'entreprise et les objectifs managériaux. Toutes les équipes quel que soit leur niveau dans les entreprises peuvent être concernées.

A partir de cas pédagogiques spécifiquement adaptés à votre situation et animés par le Consultant, les participants aborderont des sujets complexes ou bloquants.

Cet environnement de confiance permettra de faire émerger et valider par tous vos valeurs, vos « best practices » ou votre plan de route.

Créer les bases d'une vision managériale partagée **59**
Cohésion d'équipe **60**

DEVELOPPEMENT PERSONNEL 61

Le contexte évolutif dans lequel évolue aujourd'hui toute organisation requiert un accompagnement méthodique de ses équipes pour faire progresser les performances individuelles et collectives.
Des formations ciblées en développement personnel permettent à tout collaborateur d'améliorer son efficacité et son épanouissement professionnel grâce à l'acquisition d'outils et de méthodes permettant d'optimiser l'utilisation de son propre potentiel.

Le choix des intervenants est sur ces thèmes particulièrement sensible. Nous effectuons pour cela une sélection très exigeante sur leur expérience, leur empathie et leurs qualités relationnelles, de manière à garantir un climat permanent de bienveillance et de respect.
En fonction du public et des objectifs, nous sélectionnerons avec vous les outils d'animation et les déroulés les plus adaptés.

COMMUNICATION

Maîtriser les bases de la communication orale **62**
Accueil téléphonique et/ou physique **63**
Rédiger pour être compris **64**
Rédiger avec aisance et efficacité les écrits professionnels **65**
Socle de compétences en langue française **66**
Former, dynamiser l'équipe et renforcer l'impact de sa communication avec la Process Com ® **67**
Développer sa communication au sein de l'équipe **68**

ACCROITRE SON EFFICACITE

De secrétaire à assistante 69
Formation à la proactivité pour les Assistant(e)s de Direction 70
Prendre la parole en public 71
Prendre la parole face à un groupe et rendre compte par écrit d'un événement 72
Améliorer sa mémoire 73
Réussir les synthèses, rédiger des notes et des rapports 74
Lecture rapide 75

AFFIRMATION PERSONNELLE

Développer son potentiel 76
Estime et affirmation de soi 77
Comment gérer les situations stressantes ? 78
Gérer le temps et le stress : outils efficaces de gestion et d'organisation du travail 79
Gestion des désaccords 81

SITUATIONS SPECIFIQUES

Gestion de la clientèle et techniques d'accueil 82
Informer et communiquer à travers les chiffres 83
Faire face aux comportements négatifs 85
Relations interpersonnelles et impact à l'oral 86
Maîtriser les techniques de recherche d'emploi 88
Réussir sa retraite 89
Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes 91

COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Sensibilisation à la communication interculturelle 92
Introduction à la pensée chinoise Niveau 1 – Communiquer et vivre dans un monde interculturel avec les Chinois 93
Introduction à la pensée chinoise Niveau 2 – Psychologie et communication avec les interlocuteurs chinois 94

2. EXPERTISES METIERS 97

LOGISTIQUE ET APPROVISIONNEMENT 97

Le secteur de la logistique est le cœur de l'organisation matérielle d'une entreprise. L'objectif est de réguler et d'organiser les flux de produits. Il est désormais stratégique dans tous les secteurs d'activité et nécessite une organisation sans faille de la livraison et de l'approvisionnement que ce soit en B to B ou B to C.

Nos partenaires font appel à nos experts professionnels du transport et de la logistique pour les accompagner dans l'acquisition de savoir faire opérationnels ou dans l'optimisation de leur process.

Supply chain management **98**
L'administration des ventes export **99**
La gestion de vos approvisionnements internationaux **100**
La gestion de la sureté de la chaine logistique internationale **101**
Sensibilisation à la sureté de la chaine logistique **102**
Les moyens de paiement à l'international **103**
Les incoterms **104**
Les douanes **105**
Le transport aérien **106**
Le transport maritime **107**
Élaborer un cahier des charges logistique **108**
Pilotage logistique **109**
Approvisionnement et gestion des stocks **110**
Gérez vos contrats de transport **111**
Les fondamentaux du transport routier national et international **112**
Gérez vos contrats de transport routier intérieurs et internationaux **113**
Prévenez et traitez vos litiges de transport routier **114**
Le suivi de votre parc de véhicule **115**

Expédition, transport et réception des matières dangereuses **116**
Expédition, transport et réception – Obligations réglementaires et mise en place des règles de sûreté **117 - 119**

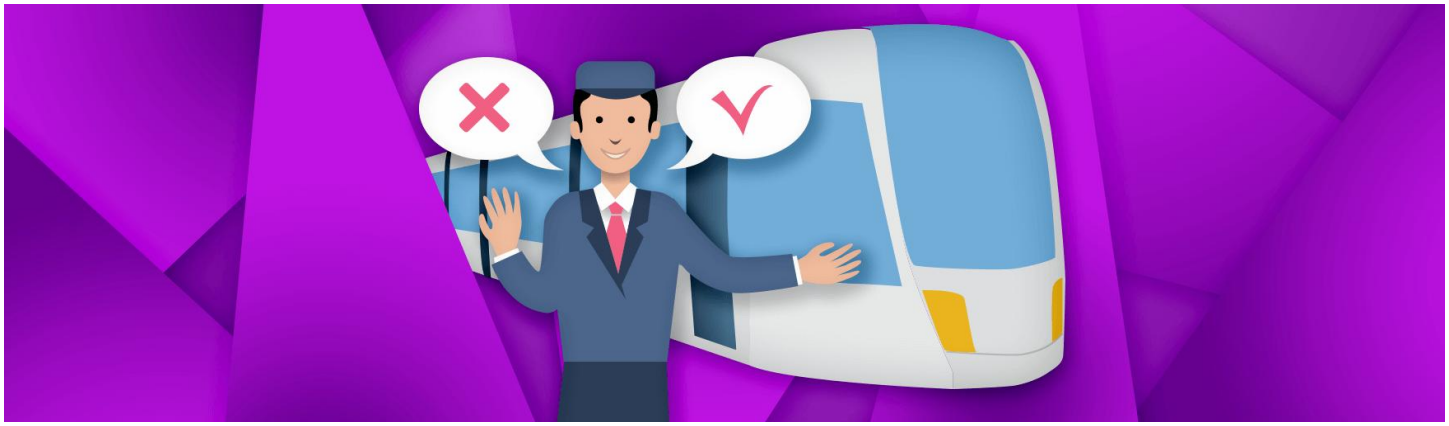
TRANSPORT TERRESTRE, AERIENS ET MARITIMES 120

Nos partenaires industriels font appel à nos formateurs experts professionnels du transport et de la logistique pour les accompagner dans l'acheminement des matières premières, expéditions des produits finis ou gestion des stocks.

Les fondamentaux de la Supply chain **121**
Sécurisez vos flux internationaux **122**
Techniques de gestion des approvisionnements **123**
Gestion des approvisionnements internationaux **125**
Optimisez votre chaîne d'approvisionnement et devenez plus performant à l'exportation **127**
Piloter les flux et construire un tableau de bord **128**
Le transport aérien **129**
Comprendre l'organisation des transports maritimes **130**
Comprendre les opérations douanières **131**
Identifier la nomenclature douanière des marchandises **132**
Définir les origines douanières des marchandises **133**
Définir la valeur en douane, base de la liquidation **134**
Les régimes économiques et les procédures domiciliées **135**
Les procédures domiciliées et la mise en place au sein de l'entreprise **136**
Les incoterms **137**
Les paiements à l'international et leurs garanties **138**
Gérer l'administration des ventes export **139**
Les fondamentaux du transport routier **140**
Sécurisez vos contrats de transport et prévenez les contentieux **141**
Sécurisez vos expéditions (calage et arrimage) **142**
Maîtriser les points clés de l'assurance transport **143**
Acheter du transport routier **144**

Expédition, transport et réception des marchandises dangereuses **145**
La gestion et l'optimisation d'un parc de véhicules industriels **146**
Pratiquer la sécurité en transport et logistique **147**
La sûreté du fret **148**

TRANSPORT URBAINS - INTERURBAINS 149



Les transports urbains et interurbains sont confrontés à des évolutions majeures conséquence des rapides évolutions sociologiques.
La formation est une réponse incontournable.
Ces actions permettent d'identifier, d'une part, les points clés de la réglementation et du droit dans les transports et, d'autre part, d'actualiser ses connaissances dans ce domaine fortement évolutif. Une veille réglementaire et technique permet aux participants de disposer des informations les plus récentes.

Nos Consultants-formateurs capitalisant plusieurs années d'expérience en entreprise, utilisent une pédagogie basée sur la pratique : mises en situation, ateliers...

Le contrôle des titres de transports : De la maitrise du cadre légal et réglementaire à la gestion des différentes situations de travail **150**
Gestion des relations en situation de vérification – Aspects comportementaux **151**
Encadrer les Agents médiateurs **152**
Relations humaines et communication dans l'équipe de contrôleurs **154**
Gérer les différences culturelles et générationnelles au sein de l'entreprise **156**
Communiquer par radio **158**
Communication écrite et communication par radio **159**
Prendre la parole face à un groupe et rendre compte par écrit d'un événement **161**
Relations commerciales **163**
Gérer les conflits **165**
Les stéréotypes et découverte des intelligences multiples **167**

3. EXPERTISES TRANSVERSALES 169

ACHATS ET APPROVISIONNEMENTS 169

L'acheteur maîtrise les techniques d'achat et de négociation. Un bon acheteur doit être capable d'anticiper les besoins de sa clientèle aussi bien que les tendances et les modes. Les achats sont plus que jamais au cœur des stratégies d'entreprises.
La nécessité de maîtriser des budgets soumis aux fluctuations des coûts de l'énergie, des matières premières et des « risques fournisseurs » sont des compétences clés incontournables.

Le métier d'approvisionneur consiste à assurer la coordination des flux physiques de matières et de produits de manière à satisfaire les demandes continues et constantes des services et des clients, sans rupture.
Son quotidien, riche en mouvements, en calculs de besoins, en négociations, traitement de litiges avec les fournisseurs, analyses des prévisions, activités de contrôle qualité ne tolère aucune approximation technique.

Les achats : un enjeu pour l'Entreprise 170
L'audit d'une Direction Achats-Logistique 172
L'audit des achats et la mise en place d'une amélioration continue 174
Audit logistique pour l'accompagnement de la mise en place d'une structure de données de fiche article 176
Les fondamentaux des achats 178
Les approvisionnements – initiation 180
L'approvisionneur confirmé 182
Rappel succinct des principes clés de la fonction d'approvisionnement et approfondissement des techniques de suivi des commandes 183
Stratégie et tableau de bord achats 184
Le sourcing 185
De l'expression des besoins... à la mesure des performances achats et fournisseurs 186
Supply chain management 187

Le marketing achats **188**
Responsable qualité achats **189**
Les achats de sous-traitance industrielle **190**
Les achats de prestations intellectuelles **191**
Présélection et sélection des fournisseurs **192**
La mesure de la performance / Tableaux de bord **193**
(Maîtrise quantitative et qualitative des fournisseurs)
Maîtriser les risques juridiques liés aux achats **194**
L'organisation d'un Service Achats **195**
Négociation achats - Niveau 1 **196**
Négociation achats – Niveau 2 **197**
Les achats d'investissements **198**
Les achats de maintenance **199**
Les achats de production **200**
Les achats hors production **201**
Influence des processus Achats et Approvisionnements sur le BFR et la trésorerie de l'Entreprise **202**
Planification et exécution d'un budget achat, analyse des coûts et décision achat **203**
Gestion optimale des projets logistiques **205**
Manager un magasin de stockage et de distribution **207**
Gestion et tenue d'un magasin de stockage **209**
Tenue des Stocks et gestion des produits dangereux **211**
Gestion des approvisionnements et gestion comptable **213**
Responsable approvisionnement investissement **214**
Optimiser les flux dans la distribution et les approvisionnements **216**
Planification des stocks et ses outils statistiques : Optimisation du flux des marchandises en entrée/sortie magasin **217**
Normes Européennes sur la définition des Produits Industriels **218**
Gestion des contrats de sous-traitance et de prestation de services **219**

HYGIENE - SECURITE - ENVIRONNEMENT **220**
QUALITE - SECURITE - ENVIRONNEMENT

L'intégration des démarches HSE/QSSE dans le management des entreprises se généralise largement avec des enjeux majeurs en matière de qualité, de sécurité, de préservation de l'environnement.

Nos formations dispensées par des professionnels bénéficiant d'une forte expérience permettent de répondre largement aux besoins des entreprises : de la sensibilisation aux enjeux à l'approfondissement technique ou à la conduite de projets.

Vos besoins plus spécifiques peuvent faire l'objet d'opérations « sur mesure ».

La sécurité au travail **221**
Analyser l'accident de travail : méthode de l'arbre des causes **222**
Le Document Unique : évaluation des risques professionnels **223**
Assurer la sécurité en Zone ATEX : Protéger contre les risques liés aux atmosphères explosives **224**
Intervenir en sécurité dans les zones à atmosphère explosible **225**
Formation ADR 1.3 **226**
Risques chimiques **227**
Bonnes Pratiques de Fabrication Pharmaceutique **228**
Gestion des Sites et sols pollués **229**
Systèmes de Management QSSE **231**
Formation d'Auditeur Qualité, dans le cadre de l'ISO 9001, version 2015 **233**
Formation Gestion de projets **234**
Formation Gestion des déchets **235**
Formation au concept du système de Management environnemental (SME), ISO 14001 **236**
Connaître et mettre en œuvre la norme iso 9001 version 2015, dans le cadre de la certification Qualité **237**
Formation aux enjeux du développement durable **238**
Formation a la méthodologie de résolution de problèmes en groupe **239**

GESTION ET FINANCE 240

La finance et la gestion financière ont pris dans toute organisation un positionnement central. Le partage d'informations chiffrées est permanent mais les niveaux de maitrise et de compréhension de ces éléments sont extrêmement divers.
Des formations adaptées en fonction des profils permettent d'acquérir rapidement la connaissance des principaux concepts financiers, des réflexes en matière de statistiques et d'améliorer sa capacité à dialoguer avec les Services financiers ou comptables.

Nous veillons sur ces sujets à sélectionner des Consultants dont les compétences sont autant techniques que pédagogiques et qui par leur implication peuvent transmettre leur enthousiasme pour des matières parfois austères aux yeux de participants non spécialisés.

Gestion et finance **241**
Informer et communiquer à travers les chiffres **243**
Faire parler les chiffres **245**
Gestion de la statistique **247**
Gestion, évaluation et suivi budgétaire – Niveau 1 & 2 **248 - 251**
Prise en main d'une PME, d'une unité d'activité **252**
Perfectionnement des Partenaires sociaux a la gestion finances pour non financiers **254**
Gestion des reportings **255**

RESSOURCES HUMAINES

GESTION RESSOURCES HUMAINES

PROCESSUS DE GESTION DES CARRIERES ET DES EFFECTIFS

Public : Cadres de la fonction RH, RRH, responsables formation, responsables de la gestion des carrières

Durée : 3 jours

Objectifs

Planifier le processus de Gestion de Carrières de l'entreprise.
Concevoir et/ou adapter les outils proposés par la Consultante pour une gestion simple et efficace.
Mettre en place un suivi du processus : actualiser et exploiter les outils RH pour améliorer les performances de l'entreprise.

Passer d'une gestion traditionnelle des carrières à une gestion orientée marché, service clients, équipe, en mettant en place un processus de GPEC.

- Attentes de l'entreprise en matière de Gestion de Carrières
- Analyse de l'organisation "AS IS"
  - → Spécificité des postes d'encadrement avec compétences associées
- Organisation projetée à moyen terme : "TO BE" avec postes clés
- Inventaire des talents à retenir :
  - → Etablissement d'un "plan de Rétention"
  - → Compétences à consolider ou acquérir pour futurs dirigeants/cadres/AM
  - → Plan de formation convenu avec les intéressés (lors de l'EAA ou autre)
  - → Suivi des compétences avec enregistrement des niveaux de compétences acquises.

- "Plan de Succession" nominatifs :
  - → Revue de Direction par secteur avec tous les Superviseurs pour identifier les promotions possibles verticales, horizontales, transferts de filiales...
  - → Salariés
    - Prêts
    - Sous 2 ans
    - Sous 5 ans
  - → Suivi par revue annuelle avec membres du Comité de Direction.

CONDUIRE UN ENTRETIEN D'APPRECIATION ET D'ORIENTATION

Public : Managers de première et deuxième ligne.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Articuler les dimensions management, GRH et organisation dans une Unité
- Manager en intégrant la dimension gestion des compétences individuelles et collectives de son équipe ou de son service
- Conduire un entretien d'appréciation et d'orientation en maîtrisant la progression des différentes étapes
- Construire un référentiel emploi/compétences dans le cadre de la mise en oeuvre de l'appréciation du professionnalisme.

Programme

Le système d'appréciation et d'orientation

→ Principes et fondements,

→ Rôle et enjeux des différents acteurs,

La démarche PPP, ses enjeux, sa finalité et sa place dans la politique Ressources Humaines de l'entreprise

Les concepts de compétence, professionnalisme, potentiel

Les enjeux et finalités de l'appréciation du professionnalisme

Les méthodes et outils relatifs à l'appréciation des compétences : intérêt et limites de chacun

La conduite de l'entretien d'appréciation et d'orientation :

→ Aspects spécifiques de chacun d'eux, entraînement aux différentes étapes préparation de l'entretien et définition des objectifs, bilan de l'activité réalisée, bilan des compétences acquises, formalisation des nouveaux objectifs pour l'année à venir, formalisation des propositions de formation, élaboration du projet d'orientation, suivi du projet professionnel

Les conditions de mise en oeuvre de ces démarches dans son équipe de travail.

Méthodes pédagogiques

Les apports théoriques alterneront avec des mises en situation relatives aux principales étapes constitutives d'un entretien d'appréciation et d'un entretien d'orientation, des cas pratiques et des témoignages.

ENTRETIEN INDIVIDUEL ANNUEL "APPRECIATEUR"

Public : Managers amenés à mener des EIA

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Conduire un Entretien Individuel Annuel

Objectifs pédagogiques

- Identifier l'importance que représente la préparation de l'EIA
- Repérer les principales composantes de l'évaluation (compétence, comportement, potentiel, activité, contribution individuelle, référentiel, résultats)
- Distinguer les modalités et conditions de réussite d'un Entretien Individuel Annuel

Programme

Introduction, logistique
Difficultés & attentes par rapport à cette journée
Les ressources du Manager dans la préparation de son entretien
Les finalités de l'entretien individuel et son contenu

- → Les composantes de l'évaluation : compétence, comportement, potentiel, activité, contribution individuelle, référentiel, résultats
- → Définition des composantes de l'évaluation
- → La place de l'information
- → Pour une décision raisonnée
- → Le déroulement de l'EIA
- → Les types de comportements : les attitudes de PORTER
- → Le recueil d'informations et les faits marquants de l'année
- → Fait/Sentiment /Opinion
- → Les facteurs d'influence
- → Les documents utiles : référentiels, fiches de poste, historique…
- → Plan d'action individuel

Méthodes pédagogiques

Interactive, avec alternance de travaux en sous-groupes, de réflexion et de mises en situations avec débriefing collectif

ENTRETIEN INDIVIDUEL ANNUEL "APPRECIE"

Public : Collaborateurs ayant à passer leur Entretien Individuel Annuel

Durée : 1 journée

Objectifs de formation

- Rendre les collaborateurs interviewés acteurs de leur Entretien Individuel

Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'intérêt de la démarche de l'EIA tant pour soi que pour l'entreprise
- Préparer son entretien individuel
- Connaître les composantes d'une évaluation
- Identifier les facteurs de réussite d'un EIA

Programme

Préparer son entretien
Pourquoi ? Comment ?
L'EI : un outil de management et de GRH
La mise en œuvre de l'entretien individuel
Les questions à se poser et les thèmes à aborder
Ce que mon manager évalue
Ma position et mes intentions en tant qu'interviewé
Pour une logique de communication et un dialogue créatif
La conclusion de l'entretien individuel et son suivi.

Méthodes pédagogiques

Interactive, avec alternance de travaux en sous-groupes, de réflexion et de mises en situations avec débriefing collectif

REUSSIR SES RECRUTEMENTS : LES MEILLEURES PRATIQUES

Public : Responsable recrutement et toute personne ayant à participer au recrutement de collaborateurs.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Le Recrutement et l'image employeur.
- S'initier à la conduite globale du processus de recrutement
- Gérer l'ensemble des relations avec tous les acteurs du recrutement
- Repérer les critères pertinents pour assurer un bon recrutement
- Mener un entretien de recrutement
- Utiliser ou non des outils d'évaluation
- Participer à la décision
- Respecter les droits du candidat et éviter toute discrimination
- Gérer l'intégration du candidat
- Les Tableaux de bord du Recrutement

Programme

Déterminer une stratégie annuelle ; Savoir réagir ponctuellement
Processus de recrutement :

→ Gestion du temps, cartographie
→ Gestion des interlocuteurs: Managers, Conseils, décideurs, cartographie
→ Analyse des besoins et des profils recherchés: briefings, débriefings
→ Sourcing: job boards, annonces, cooptation, candidatures spontanées
→ Quelle partie du recrutement confier à des prestataires?
→ Déterminer ses critères d'évaluation, ses attentes
→ Lire un CV

Mener l'entretien de recrutement : attitude, plan d'entretien, questions, prise de note, présentation du poste; constitution de son avis.

→ Utiliser les outils d'évaluations pertinents
→ Adopter et faire adopter des critères objectifs et non discriminatoires
→ Parler de salaire et de conditions de travail
→ Rédiger un compte rendu d'entretien et le partager avec les interlocuteurs du recrutement
→ Gérer le tableau de suivi d'un recrutement et le Tableau de bord de l'ensemble des recrutements
→ Traiter les candidats recommandés.
→ Donner et expliquer les résultats aux candidats

Suivre l'accueil puis l'intégration du candidat choisi

→ Liste non exhaustive des préjugés et des a priori lors des recrutements.

INGENIERIE DE LA FORMATION

Public : Chef de projet formation, responsable pédagogique, responsable de formation, formateur.

Durée : 3 jours

Objectifs généraux

Mettre en œuvre la démarche d'élaboration et de conception de formation rationnelle.
Concevoir des actions de formation innovantes et adaptées.

Objectifs pédagogiques

- Situer l'ingénierie de la formation dans les processus RH
- Maitriser les bases théoriques de l'ingénierie de la formation
- Bâtir un dispositif pour construire et développer les compétences
- Valider une conception pédagogique
- Manager avec efficacité les activités du Service Formation
- Piloter le processus de l'ingénierie de la formation
- Elaborer et gérer les outils (Tableaux de bords, Cahier des Charges, Plan de Formation, Suivi-évaluation...) du dispositif de la formation de l'entreprise
- Evaluer efficacement les effets d'une formation

Programme

Rôle et responsabilité de la gestion de la formation
GPEC et compétences
La politique de formation
La gestion de la formation professionnelle continue
Evaluation formation et qualité, tableau de suivi
Les meilleures pratiques du formateur : la transmission du savoir, du savoir-faire, du savoir être dans l'entreprise
L'évaluation de la formation et le suivi

FORMATION DE FORMATEURS

Public : Toute personne devant ou désirant prendre en charge l'animation d'actions de formation

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

Maîtriser les règles de base de la communication et de la pédagogie des adultes afin d'animer des sessions de formation

Objectifs pédagogiques

- Permettre au futur Animateur d'intégrer les fondamentaux de la pédagogie nécessaires pour intervenir de manière efficace.
- Prendre conscience que toute action de formation nécessite un investissement préalable.
- Entraîner les participants à utiliser les méthodes pédagogiques en fonction des objectifs à atteindre.

Programme

Débuter son stage de manière professionnelle :
Se présenter
Communiquer les règles de fonctionnement
Favoriser l'émergence d'un climat de confiance
Veiller aux aspects logistiques d'une action de formation
Développer un style d'animation propice à l'apprentissage
Eveiller et maintenir l'intérêt du groupe
Favoriser l'implication de chaque participant
Maîtriser et adapter ses comportements aux participants et au groupe
Veiller à la « progression pédagogique »
Respecter les objectifs de formation et les objectifs pédagogiques
Faciliter l'ancrage des apprentissages
Evaluer les acquis
S'auto-évaluer
Conclure le stage et inciter à l'action.
Les postulats de l'apprentissage
Les méthodes d'animation
Les intelligences multiples
Les facteurs clés de la communication
Les outils d'animation
Les styles du formateur
Le groupe en formation
Principes de pédagogie active
Différences entre objectif de formation et objectif pédagogique
Comment évaluer une formation
Training

RESPONSABLE FORMATION

Public : Chargé(e) de formation, Assistant(e) de formation, Assistant(e) de Ressources Humaines, RRH ou Responsable formation.

Durée : 5 jours

Comment accroître votre contribution en tant que responsable formation au sein de votre service ?
Dans l'entreprise, la formation est devenue une stratégique majeure pour développer les compétences et les capacités des collaborateurs. L'optimisation de la productivité, l'émergence de compétences nouvelles et la mouvance des effectifs font appel à de nouvelles aptitudes en matière de formation exigeant un repositionnement de la mission du responsable formation. Ainsi, en mobilisant ses ressources professionnelles et personnelles, le responsable formation relève le niveau de performance de l'entreprise. Il est un peu comme le capitaine du navire, le DRH, lui, étant le commandant de bord.

Vous découvrirez dans cette formation :

- Comment sont exploitées, au sein de votre entreprise les connaissances et les compétences stratégiques ?
- Comment optimiser le capital des connaissances disponibles afin quelles deviennent un élément concurrentiel décisif ?
- Comment accroître l'impact de la formation dans la réussite de la stratégie de l'entreprise ? Comment contribuer efficacement au plan de gestion prévisionnel de l'emploi et des compétences au niveau de chaque poste de travail ?
- Comment élaborer un référentiel de compétences et définir clairement les « meilleures pratiques » de l'entreprise ?

Cette session "Responsable Formation" vous fournit les moyens pour relever les nouveaux défis de performances, en donnant à la formation une nouvelle vision stratégique, fondée sur des nouvelles méthodes du management de la formation.
Dans cette perspective, vous devenez l'acteur majeur du changement et du développement des compétences répondant aux nouveaux besoins de l'entreprise et du marché.

Objectifs de la formation

- Maîtriser rapidement l'ensemble des aspects opérationnels de la fonction de responsable formation.
- Élaborer le plan de formation
- Conseiller les salariés dans leurs projets de formation.
- Évaluer la formation et piloter la fonction pour rendre visible sa contribution à la valeur.

Programme

Positionnement du responsable formation
Conception et mise en œuvre des actions de formation
Évaluer la formation

Méthodes pédagogiques

Des apports concrets, des fiches pratiques, et des mises en situation qui vous permettent d'être rapidement opérationnel.

TUTORAT - SAVOIR TRANSMETTRE ET PARTAGER SON EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Public : Personnes chargées de former des apprenants

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Clarifier le rôle et les missions du tuteur
- Savoir accompagner l'apprenant dans le processus d'intégration professionnelle et d'acquisition de compétences

Objectifs pédagogiques

- Être capable de transmettre ses connaissances en situations professionnelles.

Programme

Introduction

→ Définition du tutorat
→ Attentes et besoins de l'apprenant
→ Rôles des acteurs dans le dispositif de formation : RH, Responsables hiérarchiques, tuteurs et collaborateurs de l'équipe
→ Outils et moyens mis à la disposition des tuteurs et des tutorés : livret d'accueil, carnet de route…

Engagement, rôle et missions du tuteur

→ Missions principales du tuteur
→ Limites des attributions du tuteur
→ Bases de la relation du tuteur et du « tutoré » : confiance, partage, respect…

Accueil et intégration de l'apprenant au sein de sa nouvelle équipe

→ Objectifs
→ Déroulement de l'entretien d'accueil
→ Découverte de son environnement professionnel.

Acquisition et développement des compétences

→ Identification des compétences à transmettre
→ Phases de l'apprentissage
→ Facteurs moteurs et freins à l'apprentissage de nouveaux savoirs
→ Construction d'une progression pédagogique
→ Sélection et utilisation des méthodes pédagogiques
→ Auto-évaluation formative de l'apprenant à la fin chaque étape du processus d'apprentissage.

Gestion des situations critiques

→ Entretien d'écoute
→ Résolution de la situation critique

Bilan et sortie du dispositif

→ Pour l'apprenant : acquisition de nouvelles compétences, pratiques pédagogiques utilisées, intégration dans l'unité….
→ Pour le tuteur : renforcement de l'employabilité, reconnaissance….

EVALUATION ET PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Public : Dirigeants, Managers, DRH, Responsables des Ressources Humaines, tout salarié en charge de la santé/sécurité au travail

Durée : 2 jours

Objectifs généraux

Identifier, évaluer et analyser les risques auxquels sont exposés les Agents durant leur travail.

Objectifs pédagogiques

- Définir et détecter les risques psychosociaux (RPS)
- Comprendre les enjeux économiques, sociaux et juridiques de la prévention des RPS
- Mettre en œuvre une démarche préventive globale
- Se doter de techniques et d'outils pour les détecter
- Analyser sa pratique managériale et adopter la bonne attitude

Programme

Définir les Risques psychosociaux

→ Identifier les risques psychosociaux : stress, harcèlement moral, burn out, violence au travail.

→ Repérer les signes de stress chez vos collaborateurs : psychologiques, physiques et comportementaux.

Différencier les quatre causes majeures de stress

Le stress lié :

→ A la charge de travail

→ Aux changements organisationnels

→ A l'introduction des nouvelles technologies

→ Au management et aux relations de travail.

Appréhender les risques et les conséquences des RPS pour la performance de l'entreprise

→ Les obligations à l'échelle européenne concernant la santé au travail pour les employeurs

→ Les risques pour le fonctionnement des équipes (absentéisme, climat tendu, violences, turn over)

Faire évoluer les pratiques de management

→ Sensibiliser et former les responsables

→ Analyser les situations de travail

→ Prendre du recul sur la posture de manager face au RPS

Mettre en œuvre une politique de prévention globale

→ Analyser les dysfonctionnements et mesurer leur impact sur le stress induit

→ Définir des indicateurs d'alerte pertinents dans l'entreprise

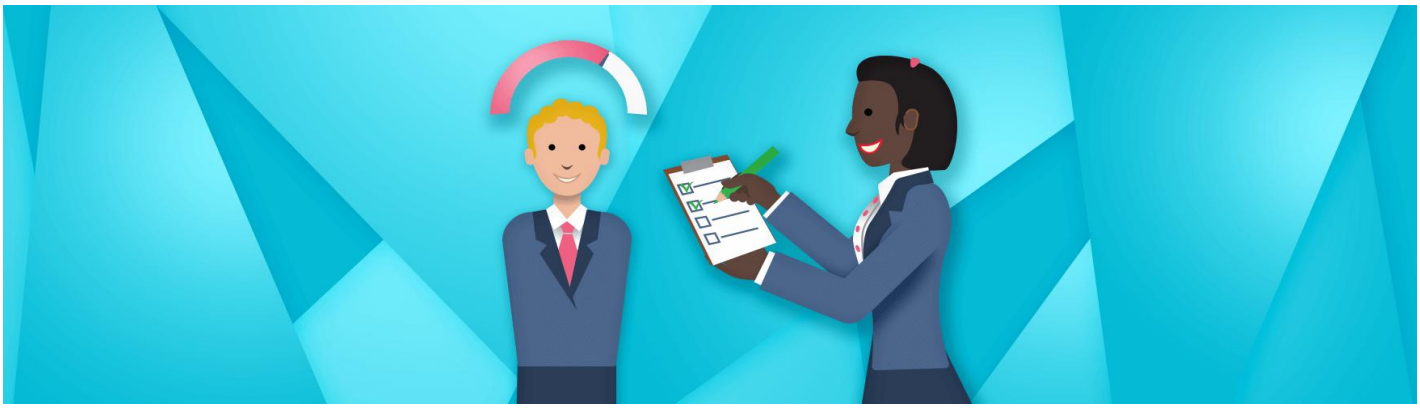
→ Animer un dispositif de veille

→ Impliquer l'ensemble des acteurs dans une démarche collective responsable

→ Développer des outils et guides de bonnes pratiques.

PESEE DES POSTES

Nous consulter



Pour faciliter et maîtriser le développement d'une entreprise,
- s'assurer de son adaptation à son environnement,
- contrôler sa masse salariale,
- s'assurer de la cohérence des statuts et rémunérations
- éviter les processus de gestion de plus en plus coûteux,
chaque entreprise se doit de réfléchir à la mise en place d'une stratégie RH pertinente et d'une politique de rémunération efficace.

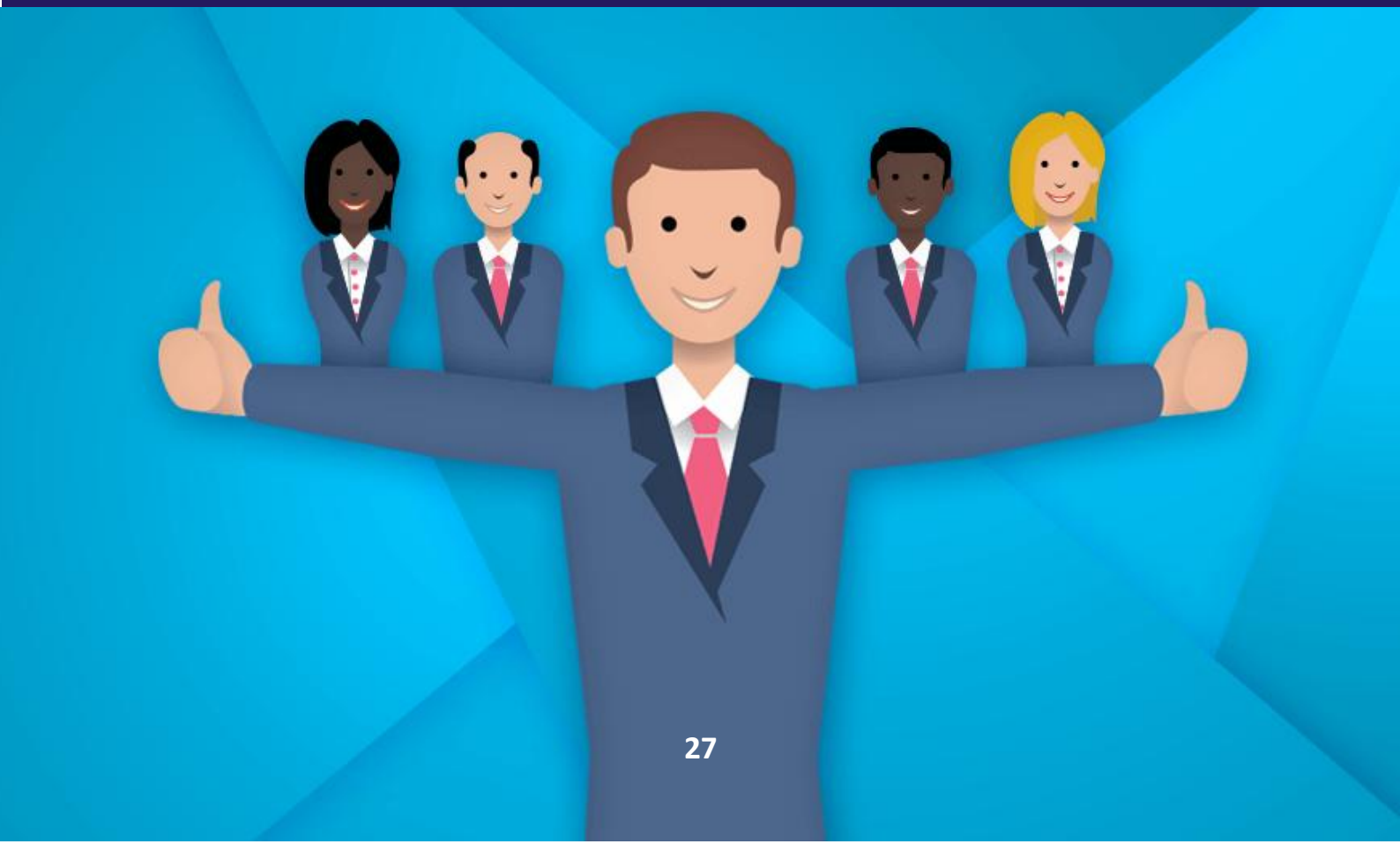
Pour atteindre ces objectifs, les Directions des Ressources humaines doivent travailler régulièrement sur ce pilier essentiel de la gestion des ressources humaines qu'est la gestion des emplois, des compétences, des responsabilités et des rémunérations (GECR).

Notre démarche :

- définitions de fonctions et nomenclatures de fonctions repères,
- systèmes et méthodes de pesée des postes,
- classification des postes selon des critères de technicité, de responsabilité et d'impact réellement assumés. Les données sont issues de l'observation par notre Consultant expert sur le terrain.
- mise au point d'un indicateur de la position des personnes et de la grille de rémunération selon le classement et les caractéristiques de chaque poste.
- gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, l'organisation RH et les grilles de rémunération.
- avoir une approche indépendante et rationalisée des intitulés et niveaux d'emplois.

RESSOURCES HUMAINES

MANAGEMENT DES HOMMES ET DES EQUIPES



INTEGRER LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

Public : Managers en prise de fonctions

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Prendre conscience de l'importance du rôle du Manager pour la réussite des projets techniques et humains
- Se positionner dans son rôle de Manager
  - → La mission
  - → Les enjeux
  - → Les acteurs impliqués
- Mettre en œuvre les outils nécessaires au management d'une équipe de travail.

Objectifs pédagogiques

- Amener les participants à réfléchir à leurs propres pratiques et comportements.
- Favoriser le partage et la cohérence des pratiques professionnelles

Programme

Donner du sens à la fonction de « Manager »
Cartographier les différentes situations et actions de travail afin d'avoir la vision la plus exacte et la plus objective possible du rôle du manager
S'approprier et utiliser des outils et des méthodes qui favorisent le travail en équipe
Analyser les pratiques managériales en repérant leurs points forts et leurs points de progrès
Recueil des attentes
Un peu d'histoire :
Questionnaire Management : pourquoi manager les collaborateurs ?
Mission/Activité/Tâches : définitions
La motivation : théorie des besoins selon Maslow et Hertzberg
Les styles de management selon Blake et Mouton
L'équipe et le groupe : la place du manager
Les fondamentaux de la communication
L'affirmation de soi, donner une consigne
Les incontournables en conduite de réunion
Gestion du temps et organisation : se fixer des objectifs et obtenir des résultats
Techniques d'Etudes et Résolution de Problème
Le principe de délégation
L'entretien annuel de progrès : outil d'évaluation des performances
Définition de la notion de compétence; son acquisition
De l'utilité des nouvelles technologies
Pour conclure : la pratique de « l'empowerment »
Elaboration d'un plan d'actions personnalisé.

EXERCER PLEINEMENT SON RÔLE DE MANAGER

Public : Managers confirmés

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Renforcer les compétences des managers dans la gestion de leur équipe
- Confier des outils et des méthodes de pilotage de l'activité
- Faciliter la gestion des compétences des collaborateurs en fonction des besoins de l'entreprise et de l'équipe
- Développer ses compétences relationnelles afin d'adopter une attitude influente et fédératrice auprès des membres de l'équipe
- Favoriser la prise de recul dans ses pratiques managériales
- Faire en sorte qu'ils adoptent un comportement en adéquation avec la situation
- Mieux se connaître en tant que manager
- Révéler des talents de pédagogue, de coach et de leader.

Objectifs pédagogiques

- Amener les participants à réfléchir à leurs propres pratiques professionnelles
- Favoriser le partage et cohérence dans les pratiques professionnelles
- Inciter à la mise en place d'actions collectives de suivi et de partage.

Programme

Acquérir une vision stratégique de son rôle de manager :

Clarifier son rôle de manager dans le contexte de l'entreprise (vision partagée, valeurs communes, culture d'entreprise, identité de la fonction)

Développer les talents de ses collaborateurs et favoriser la performance

Mobiliser les énergies individuelles et collectives :

Définir et intégrer les notions de « bienveillance et exigence » avec les comportements adaptés dans la pratique quotidienne du métier de manager

Identifier les caractéristiques du manager - coach, manager – leader

Regards croisés sur les attendus de l'entreprise face à ses Managers confirmés

Outils de pilotage : tableaux de bords et indicateurs

Gestion de projet

REUSSIR SON PASSAGE CADRE

Public : Cadre qui va être nommé responsable d'une équipe ou récemment nommé

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

Réussir dans votre première fonction est un enjeu important pour vous, mais aussi un élément déterminant de l'efficacité globale de l'entreprise. Jusqu'à présent, vous deviez rechercher personnellement l'efficacité ; votre nouvelle mission consiste à rendre votre équipe productive Cette formation est conçue pour aider les nouveaux cadres à réussir leurs débuts en tant que managers.

Objectifs pédagogiques

- Choisir les bons leviers d'actions
- Analyser la situation de son environnement
- Réussir son intégration dans sa nouvelle équipe
- Construire son plan de réussite.

Programme

Comprendre son nouveau rôle de manager

Analyser la situation et trouver des solutions adaptées pour réussir sa prise de fonction

Réussir ses premiers contacts avec l'équipe

Connaître individuellement ses collaborateurs

Exercer son rôle et adapter son style de management

Gérer les situations délicates

Bâtir son plan de réussite.

DEVELOPPER SA VISION EN TANT QUE CADRE

Public : Personnel cadre

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Se reconnaître et se faire reconnaître dans les caractéristiques de la fonction cadre
- Se perfectionner dans le domaine du management des hommes, des organisations et des projets en prenant en compte les enjeux stratégiques de l'entreprise.

Objectifs pédagogiques

- Repérer l'image que l'on a de la fonction de cadre. Comparer cette image aux attendus de l'entreprise et de ses collaborateurs
- Identifier, analyser, décrire et traiter une situation complexe
- Maîtriser sa communication pour qu'elle devienne efficace
- Analyser, critiquer et améliorer sa prestation de manière constructive.

Programme

Identification, positionnement et projection dans un rôle de cadre

→ Le changement de statut lié au passage cadre

→ Les représentations du rôle de cadre

→ Les attentes du rôle de cadre
- Attentes de la Direction de l'entreprise
- Attentes des salariés non-cadres et cadres

Le projet professionnel et le projet personnel.

La responsabilité, la décision

Les relations avec les collaborateurs, les subordonnés, la hiérarchie

Les relations avec les autres intervenants de l'entreprise

Etude et résolution de problème : pour une vision "constructive"

L'analyse partagée des pratiques professionnelles.

REPERER ET DEVELOPPER LES HAUTS POTENTIELS

Public : Personnel de la Direction des Ressources Humaines

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Savoir repérer et développer les hauts potentiels
- Identifier les enjeux et les différences entre talent, potentiel, haut potentiel et experts
- Connaître les différentes démarches d'évaluation du potentiel et des talents.

Objectifs pédagogiques

- Connaitre les différentes démarches d'évaluation objective du potentiel
- Organiser et animer un processus de revue du personnel
- Concilier le développement et la fidélisation des hauts potentiels
- Distinguer les concepts associés aux notions d'évaluation et de potentiel
- Construire la grille de repérage des potentiels et hauts potentiels
- Orienter la gestion des Ressources Humaines vers la gestion des compétences stratégiques
- Impliquer les Managers dans la détection, le développement des potentiels et des talents
- Attiser, fidéliser et développer les potentiels et les talents.

Programme

Devenir une entreprise cible pour la génération Y

Réussir les recrutements des hauts potentiels

Fidéliser les nouveaux talents

Assurer la « relève ».

Cette formation fera alterner des apports théoriques et des mises en pratique, études de cas, exercices et test.
L'échange de pratiques avec des présentations issues de l'expérience des participants servira de base de réflexion et permettra d'extraire les « bonnes pratiques »
Cette méthode, au travers des travaux en sous-groupes, permet d'élaborer des « fiches pratiques » et des outils.

→ Appréhender la nature des différences intergénérationnelles
→ Savoir attirer les talents
→ Recruter : Choisir le bon canal de recrutement
→ Mener un entretien d'embauche en utilisant les leviers de motivations des candidats
→ Prévoir les étapes de l'intégration en lien avec les attentes de candidats
→ Mettre en place une stratégie pour assurer la « relève ».

KNOWLEDGE MANAGEMENT

Public : Responsable RH, DRH ou personne missionnée dans le développement du capital humain. Responsable opérationnel (Directeur, Manager) et/ou expert responsable du maintien du capital expertise.

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Identifier les connaissances clés de l'entreprise
- Identifier les modes de capitalisation et de transfert des connaissances
- Acquérir les méthodes pour mener à bien une capitalisation des savoirs clés : identifier, modéliser, recueillir, formaliser, exploiter, faire vivre
- Définir les conditions de réussite : évaluer et reconnaître les contributions, animer les communautés de pratiques, organiser le tutorat, etc.

Programme

Situation du KM dans les outils de management de l'entreprise (Valeurs, Lean)
La structure de base de données de connaissances
L'utilisation du KM : les outils collaboratifs, le transfert et le partage des connaissances (l'entreprise apprenante)
Les conditions de réussite de l'installation d'un KM. Les objectifs visés. Les acteurs-clés
Etat des lieux et actions : Les instruments de pilotage du KM
Applications et outils pour une adaptation du KM à l'entreprise

→ Les objectifs de l'entreprise par rapport au KM
  - Gestion et sécurisation des process
  - Cartographie des compétences
  - Gestion des carrières et des mobilités

→ Méthodologie de mise en œuvre
  - Les process miniers dits "critiques": notion de criticité à l'entreprise
    - Méthodologie de repérage des lieux critiques
    - Interview des acteurs autours des points critique
    - Rédaction de la labellisation des compétences critiques
  - Identification des porteurs de compétences critiques
    - Constitution de la base de données lieux critiques, compétences critiques, acteurs critiques (car porteurs de compétences critiques)
    - Validation par les acteurs (Chef d'équipe → Chef de Département)
  - Entrainement à la recherche de compétence critique dans la base constituée
  - Notions de tableau de bord des compétences critiques
  - Manager les compétences critiques (notion de polyvalence et notion de couverture d'activité)

→ Passer du KM des process critiques au KM généralisé

→ Notions de base de relations internes client / fournisseur et de conduite de projet itérative en collaboration - ("AGILE").

ACCEDER AUX RESPONSABILITES - CADRES ET MANAGERS

Public : Cadres, Encadrants ou Managers en position de responsabilité significative et/ou d'encadrement d'équipes

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

Dans toute l'entreprise, chacun est responsable de son travail à son niveau. Certaines responsabilités conduisent à des conséquences sur d'autres personnes ou sur des éléments importants du fonctionnement de l'entreprise

- Objectif 1 : Identifier où se situent ses responsabilités au poste occupé
- Objectif 2 : Identifier les outils de l'exercice de la responsabilité et s'entraîner à les utiliser (analyser, décider, organiser, synthétiser, diriger, conseiller)
- Objectif 3 : Repérer avec objectivité les spécificités, les responsabilités et les contraintes liées aux fonctions d'encadrement, de cadre, de manager
- Objectif 4 : Se positionner dans la fonction que l'on occupe selon les attendus de l'entreprise. Faire à cette occasion la différence avec ses attendus personnel ou ceux de son entourage.

Objectifs pédagogiques

- En partant de situations concrètes d'entreprise, comprendre et appliquer les éléments de réflexion et d'action mettant en œuvre la responsabilité
- Appliquer, chacun selon son poste occupé, les apprentissages, en les déclinant court et long terme par rapport au vécu de l'entreprise
- Se repérer par un exercice dans ses points forts et ses points faibles face à la responsabilité afin de progresser de façon plus guidée
- Élaborer un plan de progrès.

Programme

Choisir les bons leviers d'actions
Analyser la situation de son environnement
Réussir son intégration dans sa nouvelle équipe
Construire son plan de réussite

Répartition des responsabilités dans l'entreprise.

→ Différencier le rôle de cadre et celui de manager
→ Le cadre non manager, le manager non cadre, le cadre-manager
→ Cartographie des responsabilités, exemples pratiques

Comprendre son rôle de manager

→ Les spécificités de la fonction de manager Responsabilité et décision
→ Les différents rôles du manager

Comprendre le rôle de cadre

→ Les spécificités de la fonction de cadre, responsabilités et décision
→ Les différents rôles du manager

Analyser une situation et trouver des solutions adaptées.

→ Analyser et progresser vers une solution personnelle et collective
→ Obtenir les moyens nécessaires
→ Repérer, comprendre et traiter les résistances au changement

Cas des récemment promus cadre ou manager, réussir ses premiers contacts avec l'équipe

→ Recueillir l'information
→ Préparer et animer une première réunion

Connaître individuellement ses collaborateurs

→ Les champs d'expertise de chacun
→ Les motivations personnelles

Exercer son rôle et adapter son style de management

→ Oser la directivité
→ Doser la participation

Gérer les situations délicates

→ Manager d'anciens collègues
→ Manager des collaborateurs plus âgés
→ Manager des personnes dont l'expertise est supérieure à la sienne

Bâtir son plan de réussite

→ Se fixer des objectifs prioritaires à valider auprès de la hiérarchie
→ Construire son plan d'action.

Méthodes pédagogiques

À partir de situations d'entreprises, les éléments essentiels des fonctions de responsabilité sont mis en évidence et travaillés selon la personnalité de chacun. Quelques exposés théoriques limités permettent de donner de l'homogénéité et un sens à l'ensemble des notions abordées.

Une attention toute particulière sera portée au plan de réussite individuel mais exposé au groupe pour validation et suivi afin que les axes de progrès identifiés soient réellement suivis.

MANAGER UNE EQUIPE INTER-GENERATIONS

Public : Dirigeants d'entreprises, toute personne en charge du recrutement et de l'intégration
Managers d'équipes (intergénérationnelles en particulier).

Durée : 2 jours

Aujourd'hui, trois générations identifiées comme telles cohabitent dans l'entreprise : les papy-boomers, la génération X et la génération Y puis la génération Z.
Cette diversité est facteur de complexité dans le management et aussi de richesse. Afin de mieux comprendre les enjeux et les embûches du management inter-générations, nous vous proposons un stage qui mêlera apport sociologique, théorie managériale et approche pratique.

Objectifs de formation

- Manager en respectant et faisant respecter les différentes personnes de l'entreprise
- Adapter son style de management
- Faire des différences d'âge un atout pour l'équipe.

Programme

Les stéréotypes liés à l'âge
Identifier les représentations associées à l'âge
Faire le point sur ses propres représentations « stéréotypées »
Savoir repérer dans son équipe les représentations associées des uns et des autres pour sortir des stéréotypes.

Les valeurs et les atouts des différentes générations
Les caractéristiques et la valeur ajoutée de chaque « âge » : adaptabilité, efficacité, fidélité
Les valeurs importantes à chaque âge
Rappel sur les facteurs de motivation
Influence de l'âge sur les facteurs de motivation.

Adaptation du management aux motivations et caractéristiques de ses équipes
Identifier les critères influant sur les facteurs de motivation
Adapter son management aux âges et aux personnalités
Faire le point sur ses pratiques.

Renforcer l'efficacité de son équipe grâce à la pluralité des âges
Identifier les points forts de chaque individu
Valoriser les caractéristiques de chaque âge
Renforcer la solidarité et la complémentarité dans l'équipe en préparant un projet d'équipe
Créer des liens dynamiques inter âges.

MANAGEMENT ORGANISATIONNEL ET COMMUNICATION

Public : Personnes en situation d'encadrement

Durée : 2 jours

Objectifs de la formation

- Anticiper, contrôler et piloter les évolutions organisationnelles.

Objectifs pédagogiques

- Piloter une organisation
- Accompagner le changement des équipes
- Identifier les dysfonctionnements d'une équipe et les changements adéquats.
- Améliorer les conditions de travail
- Sensibiliser les collaborateurs aux responsabilités
- Fixer les objectifs (quantitatifs et qualitatifs)
- Communiquer de manière sociale et sociétale
- Instaurer une communication opérationnelle afin de maîtriser le fonctionnement de son organisation
- S'approprier les outils et les techniques aptes à favoriser la communication et à gérer les tensions.

Programme

Recueil des attentes

Les bases de l'organisation

Les outils du pilotage individuel

L'accompagnement managérial

La communication d'équipe

La réunion d'équipe

La gestion des conflits

La négociation

Méthodes pédagogiques

Exposé théorique par vidéoprojecteur
Exercices pratiques, individuel et/ou collectifs
Supports pédagogiques.

MANAGER DES EQUIPES SELON LES OBJECTIFS ET LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Public : Personnes en situation d'encadrement

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Maitriser le temps et la gestion des priorités
- Faire des objectifs un véritable outil de pilotage et de management
- Capitaliser sur le suivi et le bilan des résultats.

Objectifs pédagogiques

- Maitriser les rôles essentiels du manager pour atteindre la performance
- Définir les règles de fonctionnement et fixer des objectifs pertinents
- Adapter son management aux collaborateurs pour entrainer l'adhésion
- Responsabiliser, impliquer et favoriser l'engagement des collaborateurs
- Préparer, communiquer, motiver autour d'objectifs communs
- Suivre et évaluer les performances de ses collaborateurs au moyen de tableaux de bord
- Identifier des critères de performance adaptés à son équipe
- Elaborer des tableaux de bord pertinents en corrélation avec ses activités
- Maitriser les situations de management difficiles : entretiens de recadrage, conflits.

Programme

Acquérir une vision stratégique de son pilotage d'activité :

→ Clarifier son rôle de manager

Mobiliser les énergies individuelles et collectives :

→ Dégager les axes de développement des compétences

→ Encourager les « bonnes pratiques » du collaborateur

→ Mener des entretiens de pilotage

Gérer son temps pour se consacrer à l'essentiel

Pratique des indicateurs Clés de performance (hebdomadaires). Notion de "Soft KPI".

Méthodes pédagogiques

Pédagogie basée sur un cas pratique avec travaux en sous-groupes,
Synthèse en groupe et transfert sur les fonctions occupées
Méthode active et participative
Autodiagnostics
Mises en situation, débriefing.

DEVELOPPER LA PERFORMANCE COLLECTIVE

Public : Tout manager hiérarchique souhaitant renforcer la cohésion de son équipe

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques

Repérer les outils de suivi permettant de maintenir un niveau d'exigence de service en qualité et en quantité. Faire participer par des indicateurs et par un état d'esprit à la volonté permanente d'amélioration de l'entreprise dans son ensemble.
Monitoring - Suivi des processus.

Programme

Performance collective et objectifs

- Définition des objectifs : process d'élaboration
- Définition de la notion de performance: réalisation ou dépassement de l'objectif ?
- Définition des indicateurs de performance, rythme, forme, communication, usage
- Mise en place concrète des indicateurs collectifs et individuels
- Communications autour de la performance collective (revue de performance)
- Audit des indicateurs de performance collective
- Les indicateurs par Service ou activités, consolidés pour la Direction Générale
- Différence entre développement des indicateurs et développement de la performance.

Performance collective et organisation

- Faire connaître à chacun l'activité de tous et sa place dans le déroulement du process. Permettre à chacun de repérer les doublons, les inutilités, les risques, les chemins plus performants (Lean)
- Identifier en permanence les vraies et les fausses responsabilités réellement exercées
- Identifier le niveau de compétence réellement possédé par l'entreprise. Gérer le knowledge management et le partage des bonnes pratiques.

Méthode pédagogique

Présentation des notions, exercices d'entraînement pour préciser chaque point. Schémas des process de l'Organisme du participant. Repérage des reportings pertinents, des indicateurs de performance pertinents, des risques et des points critiques des process (schéma général).

RENFORCER SON LEADERSHIP ET MOTIVER SES EQUIPES

Public : Cadre, Manager, chef d'équipe, chef de projet qui souhaite affirmer son leadership et sa capacité à mobiliser les autres.

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques

Permettre au participant d'identifier la façon dont le leadership et le pouvoir sont pratiqués dans l'Organisme. Des objectifs seront déterminés avec le participant en examinant, la situation réelle qu'il connait. Contexte, enjeux, partenaires.

Programme – Objectifs 1

Nécessité du leadership, raison d'être dans les organisations
→ Niveaux de leadership
Les postures stratégiques de leadership :
→ Détermination et gestion des objectifs stratégiques de l'Organisme.
→ Gestion du process de la responsabilité et de la décision.
→ Application pratique à la situation du participant
Les postures tactiques d'autorité :

→ Commandement, consultation, délégation
→ Application pratique à la situation du participant dans sa réalité professionnelle
Les expressions "média" du leadership :
→ Valeurs annoncées définissant l'Organisme, réunions, mots d'ordre, gestion des rumeurs
Les principes de rétributions du travail, des résultats et du potentiel :
(principes de reconnaissance en salaire, en évolution de responsabilités, en visibilité, en pouvoir..)
→ Positionnement et principes fixés par le participant
La gestion et le contrôle du pouvoir et des pouvoirs, exercer, distribuer, reprendre
Conseils pratiques sur les détails et les priorités de comportements.

Objectifs pédagogiques

Repérer les éléments constitutifs généraux de la motivation des individus et des équipes (Maslow, Herzberg, systémique). Repérer les facteurs particuliers de motivations liés au contexte de l'entreprise. S'entraîner à mettre en œuvre des attitudes créant confiance et intérêt en évitant le pur déclaratif.

Incentive - Valorisation :
Récompense aux acteurs à tous niveaux lorsqu'ils obtiennent les résultats espérés avec une rentabilité minimale.

Programme – Objectifs 2

Motiver, pourquoi faire ?
Contribution – Rétribution le couple ambigu de la motivation

Les outils de la motivation :

- La vision organisationnelle et opérationnelle partagée, court, moyen et long terme
- L'attitude participative (délégation, suivi et supervision)
- Les défis, l'enthousiasme, les signes de reconnaissance, la valorisation des réussites
- Le traitement de la communication
- La satisfaction collective
- L'analyse transparente des difficultés / les risques de l'excès de transparence
- Les stratégies de formation, d'évolution, de rémunération (compensations et bénéfices).

Méthodes pédagogiques

Présentation d'expériences
Courts exercices
Remise en situation réelle par rapport à la situation du participant : constitution d'une politique de motivation des équipes.

MANAGEMENT DES PROCESSUS

Public : Responsable Organisation désirant mettre le client au cœur de leur démarche, auditeur interne, pilote de processus.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

Maitriser les stratégies de gestion d'un processus.

Objectifs pédagogiques

- Maitriser les principales exigences documentaires applicables à son processus
- Maitriser les exigences internes applicables à son processus
- Maitriser les exigences réglementaires applicables à son processus
- Maitriser les exigences des clients internes ou externes
- Lister les caractéristiques de son processus
- Maitriser les principaux points de contrôles de son processus
- Analyser les risques de son processus
- Définir les objectifs et les indicateurs
- Suivre le plan d'amélioration
- Mener une revue de processus.

Programme

Identifier un processus

→ L 'essentiel de l'approche processus.

Décrire un processus
Ecouter les clients
Améliorer le processus appliqué au sein d'un Département
Développer les compétences des collaborateurs

Méthodes pédagogiques

Nous pratiquons une méthode pédagogique interactive, intégrant le plus possible les expériences de chacun. De courts exposés théoriques repris dans le support pédagogique distribué
Des exercices pratiques, des applications à la situation de chacun
Un suivi individuel par mail pour répondre aux questions de chacun dans les semaines qui suivent la formation
Un support vidéo pour partager les mêmes schémas de problématiques. Un support papier reprenant les remarques, interrogations et permettant aux participants de mettre en évidence leurs réflexions de façon collaborative. Ces réflexions seront ensuite analysées ou envoyées aux participants.

AFFIRMER SON LEADERSHIP VERS LES SERVICES TRANSVERSES

Public : Personnes en situation d'encadrement

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

Développer son potentiel d'expression
Affirmer son leadership vers les services transverses.

Programme

Maîtriser ses interventions orales
Répondre, de façon constructive, aux critiques et aux objections

- Les composantes d'une prise de parole
- La gestion du trac
- L'identification de ses points de force et de ses points de vigilance
- Les techniques vocales, gestuelles, comportementales : regard, respiration, débit, articulation, gestuelle...
- La préparation d'une intervention orale et l'organisation de ses idées
- La construction d'une argumentation et le traitement des critiques en situations diverses de communication.

Méthodes pédagogiques

Alternance entre :

Entraînement à des situations de prise de parole et à des exercices comportementaux issus des techniques de l'acteur
Analyse critique et collective de ces différentes situations
Conseils personnalisés et éclairages théoriques.

GESTION DES EQUIPES

Public : Cadres et Agents de Maîtrise travaillant au sein d'une équipe avec une expérience récente ou non de l'entreprise et qui souhaitent acquérir des stratégies de communication à la fois simples et efficaces pour développer et améliorer la qualité de leurs relations.

Durée : 3 jours

Objectifs pédagogiques

- Clarifier les attentes de chacun vis-à-vis de sa fonction, mission et rôle dans l'équipe, dans l'activité et dans l'entreprise
- Poser les principes de base du travail en équipe
- Faire prendre conscience que la réussite de l'entreprise passe par la mobilisation des énergies individuelles et collectives
- Développer la responsabilité de chacun par rapport à son équipe
- Développer des comportements efficaces et constructifs en fonction des situations vécues au sein de l'équipe de travail
- Créer les conditions relationnelles nécessaires de confiance, de communication et de croissance pour créer une véritable dynamique collective
- Créer un cadre et une vision commune
- Identifier les points forts, les points de vigilance et les points de progrès de son mode relationnel quotidien et définir un plan d'actions.

Programme

Mettre en œuvre les règles de base pour une intégration réussie au sein de leur équipe
Repérer, expliquer et utiliser les phases de la vie d'un groupe
Différencier les notions de groupe et d'équipe
Reconnaître que les différences de perception sont une source d'enrichissement pour une équipe et non pas un frein à sa construction ou à son fonctionnement
Apprendre à en favoriser l'expression
Distinguer les composantes d'une communication de qualité en équipe
Prendre conscience de l'influence du verbal et du non-verbal ("dit" et "non-dit" mais perçu) sur nos comportements
Identifier les différentes formes que prend la diversité dans la communication
Intégrer la notion de compétence d'équipe avec la trilogie "savoir + savoir-faire + savoir être".
Redécouvrir l'importance de l'écoute en situation professionnelle
Utiliser les différents outils de l'écoute active au sein de l'équipe pour une relation constructive
Adopter certaines valeurs clés
Définir un objectif cohérent d'équipe et aborder leur relation avec les objectifs individuels selon des critères type SMART.
Le groupe et l'équipe : participer et animer une réunion
"Etre" force de proposition dans des situations nouvelles
Préparer un plan d'action individuel.

CONDUITE DU CHANGEMENT

Public : Dirigeants et chefs de projets transversaux. Tout manager ou cadre d'entreprise souhaitant améliorer sa compréhension et sa pratique de la conduite du changement et tout acteur transversal amené à jouer un rôle de facilitateur dans les projets de changement

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques

- Engager une dynamique commune
- Comprendre le processus de changement
- Appréhender les causes et la nature des résistances aux changements
- Impliquer tous les acteurs
- Donner du sens
- Se doter d'outils et de grilles de lecture
- Accompagner la mise en œuvre.

Programme

Définir le changement

Identifier les résistances et les motivations

Impliquer tous les acteurs

Donner du sens

Se doter d'outils et de grilles de lecture

Accompagner la mise en œuvre.

GESTION DE PROJET

Public : Tout manager ou cadre d'entreprise amené à travailler en mode projet

Durée : 5 jours

Objectifs de formation

Acquérir les connaissances de base du management de projet et maîtriser les outils d'analyse et les méthodologies.

Objectifs pédagogiques

L'objectif est de mieux prendre en compte les facteurs influents dans les rapports humains, d'être en mesure d'identifier les modes de fonctionnement des différents acteurs et de mettre en œuvre les différents leviers pour gérer une équipe et s'appuyer sur la compétence de chacun.

Programme

Présentation croisée – présentation de l'animateur et du déroulé pédagogique du stage

Les préalables à tout lancement de projet (travail en plénière) :

La finalité

Les objectifs

Les acteurs

Le pilotage du projet

Les scénarios

Le plan d'action

La présentation du projet.

Méthodes pédagogiques

Réflexions et échanges en groupe
Travail en équipe projet avec échanges réguliers entre les équipes
Pédagogie basée sur l'utilisation de fiches techniques
Simulations débriefées.

METHODOLOGIE DE RESOLUTION DE PROBLEME

Public : Toute catégorie

Durée : 3 jours

Objectifs pédagogiques

Donner aux participants des outils d'analyse afin de mieux résoudre les problèmes rencontrés :
- Disposer d'une vision factuelle
- Rechercher avec méthode les causes et les solutions
- Choisir et mettre en place des solutions validées par les principaux acteurs.

Programme

Exercices de résolution de problèmes

L'étude de cas pratiques permettra aux participants de se familiariser avec les outils et les étapes de la résolution de problèmes :
→ Décrire le problème
→ Le quantifier sous tous les aspects : les Qui, les Quoi, les Quand, les Comment, les Où.
Le QQQCO et les techniques de raisonnement (analyse logique, induction, déduction, synthèse).
→ Utiliser les outils RP : Brainstorming, 5 M, 5 S, Arbre des causes, PARETO.
→ Classifier tous les éléments et les analyser (classement par famille, leur enchaînement).
→ L'élaboration de solutions.

Des apports didactiques et des exercices pratiques complèteront les travaux de groupe.
À l'issue de cette séquence, les participants auront acquis la méthodologie de résolution de problèmes.

Les actions de progrès

À partir de cas tirés du contexte professionnel, les participants seront appelés à :
Poser le problème et à l'analyser
Se mettre d'accord sur les résultats attendus
Rechercher des solutions
Sélectionner la solution
Mettre en œuvre un plan d'action
→ (quels progrès rechercher ? quels responsables ? quels délais ?)
Concrétisation de la solution trouvée
Délais
Les KPI (Indicateurs clés de performance à adapter à la nouvelle amélioration
Les RPS (Risques psycho-sociaux).

Il servira à l'élaboration d'une fiche de progrès qui sera communiquée à l'ensemble des personnes concernées
Les participants mettront en pratique les notions et outils étudiés et acquis depuis le début du séminaire.

CONDUIRE DES REUNIONS EFFICACES

Public : Personne en situation d'encadrement

Durée : 3 jours

Préambule

Une formation aux techniques de conduite de réunions s'inscrit dans un ensemble de formations destinées à la maîtrise de la communication et des outils du management : développer ses compétences d'expression, évaluer ses capacités à déterminer son rôle au sein d'une équipe en vue d'optimiser le travail de groupe, affiner les méthodes et les outils contribuant au renforcement de la performance quotidienne.

Objectifs de formation

L'objectif essentiel de ce stage est d'amener les participants à collaborer à une réflexion collective sur :

- les paramètres indispensables à la mise en place d'une réunion de qualité
- les comportements attendus au sein d'un groupe de travail en tant qu'animateur ou participant.

A l'issue de la formation, chaque participant aura perfectionné ses stratégies d'animation et de participation. Il sera en mesure d'opter pour une méthodologie adaptée à chaque situation.

Objectifs pédagogiques

- Préparer des réunions efficaces et productives
- Adapter le type de réunion à son objectif
- Intervenir, participer activement et de manière constructive
- Acquérir des outils et techniques pour comprendre les phénomènes de groupe, anticiper et gérer leurs dysfonctionnements éventuels.

Programme

Typologie et fonctionnement d'une réunion
Préparation et organisation
Rôle et comportement de l'animateur
Techniques d'animation
Conclusion de la réunion

Méthodes pédagogiques

Ce séminaire privilégiera une pédagogie essentiellement active afin de favoriser une bonne dynamique
Des espaces sont ménagés tout au long de la progression afin de permettre à chaque participant de réagir sur les méthodes initiées et de le guider vers la mise en place d'une stratégie personnalisée.

LES TECHNIQUES DE PRESENTATION EN REUNION

Public : Personne en situation d'encadrement

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques

- Connaître les différentes spécificités et les typologies des réunions professionnelles.
- Préparer de manière convaincante une présentation ou un dossier en réunion avec la Direction ou vers les Services transverses.
- Maîtriser les techniques d'animation et les adapter en fonction du type de réunion choisie.
- Gérer les digressions sans perdre son objectif.

Programme

Typologie des réunions.

Facteurs d'efficacité d'une réunion professionnelle.

Fonctions et styles d'animation.

Méthodologie (préparation, organisation et structure).

Attitudes et techniques d'animation.

Dynamique de groupe et gestion des comportements « déstabilisants ».

Méthodes pédagogique

Alternance entre :

Des réflexions et des échanges sur les pratiques
L'entraînement à des mises en situations de conduite de réunion
L'analyse collective et critique de ces situations
Des éclairages théoriques et des conseils personnalisés.

SAVOIR ANIMER ET PARTICIPER ACTIVEMENT À DES RÉUNIONS, DES GROUPES DE TRAVAIL

Public : Personne en situation d'encadrement

Durée : 4 jours

Objectifs pédagogiques

- Identifier les freins à l'efficacité d'une réunion, les problèmes le plus souvent rencontrés
- Avoir des points de repère pour organiser et préparer une réunion
- Prendre conscience de l'impact des comportements adoptés par animateur et participants sur la production et la dynamique du groupe en réunion
- Développer les savoir faire en termes de conduite et de participation
- Repérer des comportements « gênants » et savoir y faire face.

Programme

Spécificités de la situation de réunion

Identification du type de la réunion pour y adapter ses choix stratégiques (structure, comportement…)

Méthodologie de préparation (analyse du contexte, convocation, organisation matérielle…)

Structure de la réunion (de son ouverture jusqu'à sa conclusion et au suivi)

Outils d'animation et de participation (écoute, analyse, questionnement, reformulation, synthèse…)

Fonctions, rôles, attitudes des acteurs de la réunion.

Méthodes pédagogiques

Réflexion, échanges et expérimentation liant les acquis et leur mise en application dans le contexte professionnel des participants :

Mises en situation réelles ou jeux de rôles
Débriefing des acteurs et feed-back constructif des observateurs
Points théoriques complémentaires.

PREVENTION DES RISQUES DISCRIMINATOIRES LES STÉRÉOTYPES

Public : Personnes attachées aux Ressources Humaines, cadres, managers

Durée : 1 jour

Objectifs de formation

- Définir un stéréotype, un préjugé et une discrimination
- Distinguer un stéréotype d'une discrimination
- Repérer les stéréotypes suscités en situation professionnelle.

Programme

Les stéréotypes, les préjugés et les discriminations : définition et différences

Le mécanisme de construction des stéréotypes : catégorisation, systématisme, rapidité et efficacité

Définition légale d'une discrimination

Les 18 critères et les 6 domaines d'une discrimination

Les stéréotypes par l'image et le langage : génération, genre, apparence physique et fonction

En situation professionnelle : quels comportements pour quels stéréotypes ?

Les fonctions de l'agent de médiation face aux stéréotypes.

Méthodes pédagogiques

Jeux cartes, jeux-cadres et jeux conférence, simulations, vidéos,
Photo-langage, énigmes, musique.

DÉCOUVERTE DES INTELLIGENCES MULTIPLES

Public : Toute catégorie

Durée : 1 jour

Objectifs de formation

- Définir les huit intelligences multiples selon Howard Gardner
- Repérer les formes d'intelligences de son entourage
- Identifier ses intelligences fortes
- Repérer des pistes concrètes pour stimuler ses intelligences endormies.

Programme

Quels critères pour définir l'intelligence ?

Les 8 types d'intelligence de la théorie de Gardner : contenu, principes et précautions

Identification des intelligences fortes pour soi et pour son entourage

Outils et stratégie pour éveiller ses intelligences endormies.

Méthode pédagogiques

Jeux-cadres, jeux conférence, jeu de plateau, musique, questionnaires.

NEGOCIATION

STRATEGIES ET TECHNIQUES DE NEGOCIATION

Public : Fonctionnaires ou autres Agents appelés à préparer, participer ou conduire des négociations dans un contexte multiculturel.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Donner à celles et ceux qui négocient des outils et un entraînement leur permettant de surmonter les problèmes susceptibles d'être rencontrés.

Objectifs pédagogiques

- mieux définir la stratégie et les marges de négociation,
- utiliser les techniques de communication pour assurer un impact optimal,
- adopter des tactiques en fonction des circonstances,
- adapter son style de négociateur en fonction de l'environnement,
- prendre conscience des spécificités culturelles en présence et de réagir en conséquence,
- respecter les règles et procédures imposées,
- optimiser la conduite des réunions dans le cadre des négociations.

Programme

- Recueil des attentes
- Définition du cadre de référence des négociations et mise en commun d'expériences individuelles.
- Analyse des facteurs d'échec et de réussite.
- Avant la négociation : **Préparation**
  - Éléments constitutifs d'un dossier de négociation
  - Réflexion stratégique et tactique
  - Choix d'un argumentaire et procédés de raisonnement adaptés à l'objectif
  - Mécanismes de la persuasion
  - Les moyens de réfutation.

- Négocier un processus en cinq temps :
  - Prologue
  - Clarification
  - Synthèse
  - Discussion
  - Conclusion
- Le comportement personnel du négociateur
  - Connaître et perfectionner son style
  - Repérer ses attitudes et ses comportements
  - Identifier les différents comportements de négociation
  - Combiner les interactions de plusieurs styles
  - Maîtriser sa communication : verbale, vocale, comportementale
- Les techniques qui favorisent le dialogue
  - Empathie
  - Questionnement
  - Reformulation
- Les différents types de négociation et les tactiques s'y rapportant :
  - Les identifier
  - Les éviter
  - Les utiliser
- Réflexion en groupe sur les outils et les techniques abordés afin de les transposer dans le quotidien professionnel
- Formalisation du plan individuel de progrès
- Évaluation des acquis et de la qualité du stage

ARGUMENTER, DEBATTRE

Public : La formation s'adresse à toute personne ayant besoin de mieux maîtriser sa façon de s'exprimer et de s'affirmer dans les relations professionnelles

Durée : 3 jours

Objectifs pédagogiques

- Formuler sans craintes ses opinions ou ses souhaits quel que soit l'interlocuteur
- Pouvoir dire « non » sans paraître agressif
- Demander de l'aide dans des situations difficiles
- Utiliser le plus efficacement possible ses arguments
- Adapter son message à l'autre.

Programme

Les types de débats : la conversation, l'entretien, la réunion

Les réactions de défense

Les différents types de personnalité

L'argumentation positive

Savoir questionner et valoriser ses arguments

Les compromis

Savoir réfuter et se défendre

Savoir influencer et orienter.

NEGOCIATION SOCIALE

Public : Programme pour Dirigeants d'entreprises, Responsables d'Organisations et d'Associations, Responsables Syndicaux, Directeurs des Ressources Humaines qui ont à vivre ou à mener des négociations sociales complexes.

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Comprendre les enjeux de la négociation sociale
- Connaître le cadre juridique
- Acquérir une méthode de négociation structurante
- Rendre plus efficace sa préparation
- Maîtriser les techniques et tactiques de négociation.

Programme

Spécificités de la négociation sociale aujourd'hui

Préparer stratégiquement ses négociations

Conduire efficacement ses négociations.

Méthodes pédagogiques

Formation opérationnelle et personnalisée : des fiches méthodes pour préparer la négociation, des fiches outils sur les techniques de négociation.
Le participant a l'occasion pendant la formation d'expérimenter les différents concepts théoriques grâce à deux simulations (une par jour) de négociation, suivies de debriefing personnalisé.

PERFECTIONNEMENT DES PARTENAIRES SOCIAUX A LA GESTION FINANCE POUR NON FINANCIERS

Public : Les Partenaires Sociaux

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Sensibiliser, informer, former les Partenaires Sociaux en matière de gestion d'entreprise : expliquer les principes, le vocabulaire, les modes de calcul, les raisonnements par rapport aux enjeux de la gestion
- Faire découvrir les concepts clés pour favoriser des échanges constructifs, rationnels, au sein de le l'Entreprise.

Objectifs pédagogiques

- Rendre les Partenaires Sociaux capables de lire et d'interpréter les documents comptables fournis annuellement ainsi que les informations de gestion dont ils sont ou seront régulièrement destinataires (à définir selon le projet de la Direction).

Programme

Positionnement des données sur les documents d'usage : compte de résultats – Bilan

Les étapes à franchir avant la présentation des résultats en interne, à l'extérieur

Les chiffres les plus communicants à propos de la gestion d'une entreprise.

Méthodes pédagogiques

Exercices simples et progressifs conduisant à l'objectif visé ci-avant
Des ajouts successifs résulteront des demandes et besoins exprimés par les intéressés.

TECHNIQUES DE VENTE : APPROCHE COMPORTEMENTALE DE LA NEGOCIATION COMMERCIALE

Public : Commercial, technico-commercial, ingénieur d'affaires rompus à la pratique des techniques de vente et devant négocier ses conditions.
Entreprise qui souhaite offrir à ses commerciaux des techniques de négociation pour augmenter la rentabilité de ses ventes.

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques

- Gagner en efficacité commerciale
- Intégrer les attentes et besoin du client
- Construire une structure de vente complète et simple
- Gagner en aisance et en confiance dans sa relation client.

Programme

Se concentrer sur les attentes du client pour construire son approche commerciale

Cibler son client ou prospect pour obtenir un rendez-vous

Contacter pour obtenir un rendez-vous

Détecter les besoins du client pour construire son offre

Travailler son argumentation autour des bénéfices de l'offre

Aider à la décision et conclure sa vente

Conforter sa relation pour fidéliser le client.

Méthodes pédagogiques

Mises en situations en face à face sur des problématiques récurrentes
Fiches de débrief de vente comprenant les étapes fondamentales de la vente.

TEAM BUILDING

Nous consulter

CREER LES BASES D'UNE VISION MANAGERIALE PARTAGEE

Public : Cadres dirigeants

Durée : 2 jours

Objectifs

- Créer les bases d'une vision commune du futur de l'entreprise et des pratiques de management pour la mettre en œuvre.
- Mobiliser les énergies individuelles et collectives :
  - → Définir et partager les valeurs
  - → Désamorcer les situations sensibles voire conflictuelles (différences de statut ou de parcours professionnel)
  - → Développer des pratiques managériales partagées
  - → Apprendre en situation ludique

Les sous-groupes seront constitués de façon à avoir des équipes reflétant la diversité des statuts.

Programme

<u>Journée 1</u>

Présentation croisée et recueil des attentes des participants

Le travail d'équipe : à partir de 2 exercices, « le chalet » et la pyramide du changement, les participants dégageront, en sous-groupes, les conditions clés d'une bonne cohésion d'équipe :

- → La vision
- → Les niveaux de responsabilité
- → Les valeurs de base (la T.R.A.C.E.)

Ces notions seront déclinées en actions concrètes.

La communication interpersonnelle :
Présentation et passation du C.C.T.I. et éclairage sur l'équipe (points forts, points de vigilance).

Journée 2

Quelle entreprise voulons-nous ?

→ Au travers des quatre axes stratégiques, clients, organisation, budget et ressources humaines, quelles sont les pratiques que nous voulons mettre en place ?
(travail en équipe et débriefing)

Les fondamentaux du management :

→ Le management de la relation individuelle : la délégation et la fixation d'objectifs, l'entretien,
→ Le management de la relation collective : la réunion, les règles du jeu

Ces différents points seront abordés à partir d'exercices ludiques et de simulations.

COHESION D'EQUIPE

Préparation de l'équipe des acteurs à la gestion d'un projet important ou stratégique

Assessments centers (training par mise en situation)

Public : Cadres à tous les niveaux

Durée : 2/3 jours

Ces interventions peuvent concerner une équipe de 10 personnes ou un groupe de plus de 100 personnes avec sous-groupes.

Il est possible de proposer un séminaire centré sur le travail collaboratif associé au repérage des blocages et des facilitateurs dans les diverses communications au sein de l'entreprise.

Les mises en situation, en relation avec les activités dans l'entreprise, sont destinées à permettre aux participants de repérer leurs forces / faiblesses / opportunités / menaces et de trouver la meilleure optimisation possible.

RESSOURCES HUMAINES

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

MAÎTRISER LES BASES DE LA COMMUNICATION ORALE

Public : Toutes catégories

Durée : 3 jours

Objectifs pédagogiques

- Repérer les éléments qui favorisent la communication et ceux qui lui font obstacle
- Mieux gérer son trac lors d'une prise de parole
- Évaluer son potentiel d'expression
- Structurer ses interventions orales
- Renforcer l'impact de ses messages

Programme

Bases de la communication orale (cadre de référence, filtres, obstacles…)
Critères d'efficacité à l'oral (verbal et non verbal)
Trac (causes, manifestations, mécanismes, ressources et moyens pour l'utiliser et non le subir)
Critique constructive de son expression orale (atouts et axes d'amélioration)
Initiation aux techniques comportementales (physiques, vocales)
Techniques d'intervention orale (analyse du contexte, organisation des idées, choix des supports, mise en relief du message principal)
Écoute active, réponse aux questions et traitement d'objections.

Méthodes pédagogiques

Alternance entre :

Mises en situations
Analyse de ces situations
Éclairages théoriques.

ACCUEIL TELEPHONIQUE ET/OU PHYSIQUE

Public : Équipe d'accueil

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques

- Acquérir et maintenir un bon niveau de qualité de communication : accueil, convivialité, capacité d'écoute et de compréhension, disponibilité, réponse adaptée, reformulation…
- Développer ses aptitudes relationnelles : valoriser l'image de son entreprise, identifier la demande, répondre aux besoins, renseigner et personnaliser la relation avec son interlocuteur…
- Optimiser ses compétences techniques : maîtriser les phases d'un entretien téléphonique, utiliser de façon efficace ses attitudes comportementales.

Programme

Réflexion sur les freins à la communication au sein des trois espaces de communication (physique, vocal et verbal)
Exercices de respiration et d'articulation
Identification des phases d'une réception d'appel :
Analyse du processus de communication :
Faire face aux interlocuteurs difficiles
Compétences verbales afin de créer les conditions d'un échange constructif
Mots/expressions à éviter ou à favoriser pour faciliter la communication
Travail sur l'intonation : image renvoyée à l'interlocuteur d'après l'intonation et l'attitude
L'écoute active : les outils de communication
Mises en situations filmées
Débriefing d'après la vidéo : l'accueil physique, analyse du gestuel/comportemental.

Vérifier ses compétences : points forts et points de vigilance, se fixer des objectifs de progrès et un plan d'action personnalisé.

Méthodes pédagogiques

Dynamique et interactive, notre approche pédagogique repose sur l'alternance :
Apports théoriques
Mises en situation accompagnées d'analyses approfondies et personnalisées
Exercices d'application
Réflexions et d'échanges collectifs sur les différentes problématiques abordées.

Un support de cours est remis à chaque participant. Certaines activités seront enregistrées ou filmées afin d'exploiter au mieux les points forts et les dysfonctionnements repérés au cours de l'exercice. Cette technique permet à chacun de prendre conscience de l'impact de son mode de communication, de l'image renvoyée à l'interlocuteur et d'établir à partir de ces éléments son plan d'action personnel.

REDIGER POUR ÊTRE COMPRIS

Public : Tout collaborateur ayant à rédiger des textes, des comptes rendus, des e-mails…

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Libérer « sa plume »
- Appréhender l'expression écrite comme un outil de communication
- Déceler les forces et les faiblesses de ses textes à la première lecture
- Acquérir les méthodes pour trouver le mot juste
- Maîtriser la spécificité des écrits professionnels.

Objectifs pédagogiques

- Structurer un écrit en fonction d'un objectif et du destinataire, selon un plan clair et cohérent
- Organiser sa pensée et choisir le mot juste
- Respecter les principes de lisibilité
- Adopter un style actif, direct et positif
- Synthétiser des informations
- Mettre en forme un écrit professionnel.

Programme

Les mécanismes de la communication écrite
L'écrit comme moyen de communication spécifique
Les circuits de lecture
Méthodes
Les différents types d'écrits
Règles de l'accord du participe passé.

Méthodes pédagogiques

De nombreux exercices portant sur la ponctuation, le vocabulaire, la syntaxe, la longueur d'une phrase, etc.
L'entraînement à la rédaction de textes pris dans la réalité professionnelle des participants mais aussi en dehors.
Travail individuel, en binômes et en groupe plénier pour corrections et améliorations des écrits (partage en commun).
Travail réalisé à partir de dessins (notamment « descriptif »).
Apports théoriques.

REDIGER AVEC AISANCE ET EFFICACITE LES ECRITS PROFESSIONNELS

Public : Toutes catégories

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Appréhender l'expression écrite comme un outil de communication
- Maîtriser la spécificité des écrits professionnels (lettres, notes.....)
- Faciliter sa relation à l'écrit.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents types d'écrits
- Structurer un écrit en fonction d'un objectif et du destinataire
- Rédiger lisiblement et susciter l'intérêt du lecteur.

Programme

Les mécanismes de la communication écrite
La préparation d'un écrit : à qui ? dans quel but ? quels sont les messages clés ?
Les principes de lisibilité (phrases courtes, ponctuation adaptée, vocabulaire court et précis....)
Les buts et l'organisation spécifique des écrits tels que la lettre, la note.....
La mise en page des écrits pour en faciliter la lecture.

SOCLE DE COMPETENCES EN LANGUE FRANÇAISE

Durée : 10 jours répartis en demi-journées

Objectifs :

- Apprendre ou réapprendre les fondamentaux en grammaire, syntaxe et orthographe du français pour une exploitation de la langue écrite dans un contexte professionnel.

Bilan linguistique :

→ Évaluation du niveau en français
→ Définition des objectifs des apprenants.

Présentation des 4 épreuves du test :

→ Compréhension de l'oral
→ Compréhension des écrits
→ Production écrite
→ Production orale.

Révision des Structures grammaticales de base :

→ Alphabet, chiffres dates et heures
→ Le nom
→ L'article : article indéfinis, définis et contractés
→ Morphologie verbale : les différents groupes
→ Les auxiliaires : ÊTRE et AVOIR
→ Les déterminants et pronoms possessifs
→ Les déterminants et pronoms démonstratifs
→ Les adjectifs numéraux, ordinaux et cardinaux.

Vocabulaire et mises en situations professionnelles :

→ Comprendre des messages, des notices simples
→ Relations commerciales (délais, dysfonctionnements, consignes correctives,...)
→ Rédaction d'e-mails, de fax et de courriers.

Entraînements en conditions réelles :

→ Comment obtenir le meilleur score à chaque section du test ?

NOTE : Le participant devra nous fournir des exemples de messages types qu'il devra rédiger afin de le mettre en situations réelles.

FORMER, DYNAMISER L'EQUIPE ET RENFORCER L'IMPACT DE SA COMMUNICATION AVEC LA PROCESS COM ®

Public : DRH, Direction de Division

Durée : 3 jours
Variante : Ces 3 journées peuvent être suivies d'une journée supplémentaire de Team Building

Objectifs de formation

Vous souhaitez faire accompagner votre équipe ... Vous considérez que les collaborateurs de cette équipe font ce qu'on leur demande mais manquent d'une certaine autonomie. Ils sont attachés à certains principes antérieurs, ce qui les freine dans leur prise d'initiative. De plus, il y a un manque de coopération transverse avec les autres Services.
Vous souhaitez que vos collaborateurs deviennent proactifs, prennent des initiatives et des décisions, soient davantage curieux et force de propositions, résolvent les problèmes par eux-mêmes, soient davantage impliqués dans leur travail et enclins à changer sans se reposer exclusivement sur ce que les "Anciens" ont fait...

Objectifs pédagogiques

- Permettre à l'équipe de faire preuve de remise en question et de créativité
- S'ouvrir au changement
- Renforcer l'autonomie individuelle
- La cohésion d'équipe.

Programme

Partager notre réalité au présent
Partage de la vision par le ou les N+2 : où en sommes-nous et où aller ?
Partage des perceptions des participants sur cette vision.
Apprendre à mieux nous connaître : qui sommes-nous ?

Présentation de la Process Com®

Utiliser le modèle de personnalité Process Com® (PCM) pour faciliter la connaissance de soi et des autres, faciliter la communication interpersonnelle en se dotant d'un référentiel commun. Les participants auront répondu à un questionnaire en ligne avant le séminaire.

- Se connaître autrement
- Les interrelations (sous l'angle PCM):
- Construire ensemble notre futur
- Développer l'efficacité individuelle et collective :
- Comment appréhender le changement ?
- Définir le futur pour le concrétiser
- Développer la coopération
- Réfléchir à ses pratiques individuelles et les remettre en cause pour augmenter son efficacité
- Appréhender le changement
- Construire son plan d'action individuel.

DEVELOPPER SA COMMUNICATION AU SEIN DE L'EQUIPE

Public : Tout collaborateur travaillant au sein d'une équipe et qui souhaite acquérir des stratégies de communication efficaces pour développer et améliorer la qualité de ses relations

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Adapter son mode de communication face à ses différents interlocuteurs
- Développer des comportements efficaces et constructifs en fonction des situations vécues au sein de l'équipe de travail
- Identifier ses points forts et ses points de progrès dans sa communication au quotidien.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les principes de base de la communication
- Repérer les éléments qui génèrent la réussite ou l'échec dans une situation de communication
- Utiliser les différents outils de l'écoute active
- Etre à l'écoute de son interlocuteur et établir un vrai dialogue
- Veiller à l'impact de son vocabulaire selon la situation relationnelle
- Gérer les situations délicates.

Programme

Les six grandes questions à se poser pour mieux se connaître
Brève analyse du rôle de chacun dans l'équipe de travail
La place de la communication dans une équipe
Les phénomènes de groupe
Schéma et règles de base dans la communication
Les canaux de communication
Les obstacles et les freins
Faits/Opinions/Sentiments (FOS)
La place du verbal et du non verbal dans une relation
Les deux niveaux de sens dans un message
L'écoute active
Types de questions et de reformulation (adaptation au langage et à l'état émotionnel)
Le pouvoir des mots et la ponctuation des échanges
Les postures du corps : deux familles et quatre postures physiques de base
Les gestes : ces révélateurs de notre état de communicant, les trois types de gestes.
Regard et visage
Les « trois états du Moi » (extrait de l'analyse transactionnelle)
Comment faire passer un message délicat en six phases
Accueillir et utiliser les critiques
Apprendre à désamorcer les conflits
Identification des ses points forts et de ses points de progrès avec plan d'actions.

DE SECRETAIRE A ASSISTANTE

Public : Secrétaires

Durée : 3 jours

Objectifs pédagogiques

- Permettre aux Secrétaires de mieux appréhender la fonction d'Assistante :
- Faire prendre conscience des enjeux de la fonction d'Assistante : prise d'initiative, responsabilisation, fonction support, remontée d'informations, organisation, interface manager/collaborateur
- Valoriser la fonction : les qualités requises pour viser la qualité
- Favoriser la pro-activité
- Donner les moyens d'identifier les pistes d'évolution personnelle.

Programme

Comprendre les enjeux et les attentes de son hiérarchique et de l'entreprise

Faire le bilan de son poste

Communication et relations internes et externes

- Collaborer avec le manager
- Contribuer à la bonne entente entre les collaborateurs et les équipes : créer les conditions pour un climat de travail serein
- Accompagner les collaborateurs

Aide à la décision, prise d'initiative

- Déceler un problème
- Identifier les causes, rechercher et proposer des solutions
- Assurer le suivi de la solution présentée
- Garder un esprit constructif « orienté solution ».

Organisation et gestion du temps

- Gérer les rendez-vous et agenda de son manager
- Contribuer à l'organisation du service par une meilleure gestion du temps
- Identifier les priorités
- Traiter l'« urgent » et l'« important ».

Par ailleurs, nous travaillerons sur la sensibilisation :

- Amélioration des écrits professionnels
- Création de valeur ajoutée

FORMATION A LA PROACTIVITE POUR LES ASSISTANT(E)S DE DIRECTION

Public : Assistant(e)s de Direction

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

S'engager dans la proactivité est une démarche de transformation de son attitude mentale. Nous proposons de ce fait une approche combinant coaching et formation-action basée sur les cas réels des stagiaires.
La méthodologie employée pour la formation à la proactivité permettra de développer la réflexion et la prise de conscience sur son mode de fonctionnement, de se remettre en cause et d'utiliser des méthodes de créativité, d'innovation, de changement de méthodes ou de fonctionnement. Les méthodes de formation utilisées sont des méthodes actives avec une alternance de théorie et de pratique. Il y aura des exercices individuels et collectifs, des jeux de rôles, des mises en situation, des échanges de pratiques, des retours d'expériences. La rédaction d'un plan individuel d'actions se fera à l'issue de la formation.
L'objectif de cette démarche est de favoriser la dynamique individuelle et inter-individuelle et d'enclencher un processus de transformation.

Objectifs pédagogiques

- Etre davantage proactif dans la relation à son supérieur hiérarchique et dans la réalisation de son activité professionnelle
- Renforcer l'autonomie individuelle en termes de prise d'initiative et de responsabilité
- Transmettre l'information de façon claire et précise
- Soigner sa communication sur le fond et la forme auprès de son supérieur hiérarchique et des autres collaborateurs
- Définir ses priorités, en accord avec les besoins de son supérieur hiérarchique et du Service
- Identifier ses besoins pour mieux gérer le stress au travail
- Avoir quelques clefs pour former assistant(e)s nouvellement arrivé(e)s et stagiaires.

Programme

Partager ses perceptions sur la proactivité
Partager les grands axes dégagés dans les états des lieux individuels réalisés avec les supérieurs hiérarchiques pour identifier les axes de travail principaux de la formation et d'éventuels points communs entre les participant(e)s
Développer la proactivité (démarches et actions) :
Identifier ses besoins pour mieux gérer le stress au travail
Communiquer efficacement avec son supérieur hiérarchique et les autres collaborateurs :
Avoir quelques clefs pour former assistant(e)s nouvellement arrivé(e)s et stagiaires
Produire collectivement des idées d'action pour améliorer la proactivité individuelle et le lien avec son supérieur hiérarchique
Elaborer un plan d'action individuel
Conclusion et évaluation.

PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

Public : Toutes catégories

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques

- Organiser sa pensée pour informer, former, convaincre
- Développer son aisance face à un auditoire
- Optimiser sa force de conviction au sein d'un groupe ou dans la conduite d'une équipe de travail.

Programme

Les difficultés liées à la prise de parole
La gestion du trac
Les techniques vocales, gestuelles, comportementales :
(regard, respiration, débit, articulation, gestuelle...)
L'organisation de la pensée
La préparation d'une intervention orale.

Méthodes pédagogiques

Alternance entre :
L'entraînement à des situations de prise de parole
L'analyse critique et collective de ces différentes situations
Les apports théoriques.

PRENDRE LA PAROLE FACE À UN GROUPE ET RENDRE COMPTE, PAR ECRIT, D'UN ÉVÈNEMENT

Public : Toutes catégories

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques

- A l'écrit, rédiger un compte rendu pour être compris
- Se préparer à prendre la parole face à un groupe
- Identifier et mettre en valeur ses capacités d'expression
- L'organisation d'un écrit en fonction d'un objectif et d'un lecteur
- Les caractéristiques d'un compte rendu : information synthétique, objective, précise et concise
- Les principes de lisibilité
- La construction du discours : prise en compte de l'auditoire, sélection et développement des idées, définition d'un objectif
- Les techniques instrumentales.

Programme

Introduction
Spécificité de l'écrit professionnel : organiser un écrit en fonction d'un objectif et d'un lecteur
Rédaction d'un compte rendu d'événement : développer l'esprit de synthèse et la précision, distinguer informations et opinions
Exercices de lisibilité : construire des phrases claires, réactiver son vocabulaire
Rédaction d'un télégramme : s'entraîner à être précis et concis, à sélectionner l'information essentielle
Préparation d'une intervention orale : adapter son discours à l'auditoire et au temps imparti, organiser ses idées pour transmettre des messages courts, clairs et précis
Simulation filmée : identifier les éléments qui favorisent ou au contraire font obstacle à l'impact du message
Techniques instrumentales : développer ses ressources en expression orale pour optimiser l'impact de son message et gérer son trac.

AMELIORER SA MEMOIRE

Public : Cadre, assistante et secrétaire.

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Organiser et développer sa mémoire
- Mieux mémoriser toutes données, dans un but professionnel ou personnel
- Retrouver confiance en sa mémoire
- Choisir les stratégies de mémorisation les plus efficaces pour retrouver rapidement les informations utiles
- Rationaliser ses efforts
- Augmenter sa capacité de stockage d'information
- Gagner en concentration.

Programme

Connaissance des fonctions cérébrale
Enrichir et améliorer sa mémoire : la boîte à outils
S'entraîner sur des cas pratiques

REUSSIR LES SYNTHESES, REDIGER DES NOTES ET DES RAPPORTS

Public : Toutes catégories

Durée : 3 jours

Objectifs pédagogiques

- Saisir l'essentiel d'un document, d'un dossier (note administrative, rapport) ...
- Choisir le plan adapté à l'objectif poursuivi
- Mettre en forme une note administrative et un rapport.

Programme

Les caractéristiques de la synthèse, de la note administrative et du rapport

La synthèse d'une information

Les différences entre faits, opinions et recommandations

La mise en forme du rapport : la page libre, le sommaire, les annexes et la lettre de transmission

Les principes de lisibilité appliqués à la synthèse, la note administrative et le rapport.

LECTURE RAPIDE

Public : Toutes catégories

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

Être en mesure de mieux repérer et retenir l'essentiel grâce aux techniques de la lecture rapide.

Objectifs pédagogique

- Analyser sa capacité et ses habitudes de lecture
- Augmenter sa vitesse de lecture par des méthodes adaptées à son travail
- Optimiser sa capacité de mémorisation et de synthèse.

Programme

Tester son mode de lecture

Sélectionner des outils de lecture rapide

S’approprier quatre stratégies de lecture

Tester sa vitesse, sa compréhension et sa mémoire.

DÉVELOPPER SON POTENTIEL

Public : Toutes catégories

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Apprendre à se connaître
- Développer ses talents au sein de son équipe de travail
- Connaître ses principales sources de motivation.

Objectifs pédagogiques

- Identifier son potentiel afin de l'exploiter au mieux au sein de l'équipe de travail
- Utiliser ses ressources personnelles en adéquation avec ses fonctions
- Se situer vis-à-vis de sa hiérarchie et de ses collègues
- S'affirmer et défendre ses idées dans le respect de l'autre.

Programme

Introduction aux mécanismes de développement de la personne
Analyse du rôle de chacun dans l'équipe de travail
Définition de ma fonction par la distinction de mes tâches
La qualité au travail
Les relations professionnelles et les phénomènes de groupe : apprentissage de la communication pour une meilleure estime de soi et de l'autre
Avoir un esprit et une attitude « orientés solution ».

ESTIME ET AFFIRMATION DE SOI

Public : Toute personne désireuse de renforcer la confiance en soi, de comprendre les différents phénomènes qui influent sur la qualité de ses relations interpersonnelles.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- S'approprier les mécanismes de l'estime de soi
- Mobiliser ses ressources personnelles afin d'appréhender efficacement différents types de situations
- Renforcer ses bases personnelles d'estime de soi
- S'estimer pour mieux progresser.

Objectifs pédagogiques

- Exploiter et développer ses capacités personnelles à chercher, imaginer, créer
- Gérer des ressources pratiques favorables au développement de ses capacités et de son capital émotionnel
- Développer estime et confiance en soi
- Accepter le changement comme source d'évolution et de progression.

Programme

La personne : un « système » à part entière – la notion de « régulation d'énergies »
Identifier son potentiel ou encore « Apprendre l'estime de soi »
Les émotions
Exploiter son potentiel créatif et prendre une décision
Les intelligences multiples
Plan d'action personnalisé : éléments favorables à l'évolution de chacun.

Méthodes pédagogiques

Méthode active et participative qui prend en compte et s'appuie sur l'expérience des participants afin de structurer les apports théoriques complémentaires, adaptés aux attentes et aux besoins des participants.
Des phases de réflexion individuelles et collectives, des exercices d'application et des mises en situation suivies de leur exploitation en groupe permettent aux apprenants de construire leurs compétences.
Exercices individuels, en sous-groupe et collectifs
Auto-diagnostic
Jeux de rôles.

COMMENT GERER LES SITUATIONS STRESSANTES ?

Public : Pour toute personne confrontée à des situations de pression, de contraintes, ayant besoin d'apprendre à gérer ces situations de manière simple et réfléchie, et souhaitant découvrir des techniques et des pour se détendre rapidement.

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

Appréhender les situations vécues comme "stressantes" afin de les réguler et de les utiliser d'une manière constructive.

Objectifs pédagogiques

- Identifier et comprendre les origines et les mécanismes du stress
- Détecter leurs agents "stresseurs"
- Utiliser des outils et techniques simples et opérationnels pour mieux gérer le stress.

Programme

Connaissance du stress

Approfondissement de la connaissance de soi-même face au stress

Les stratégies de mieux-être et d'efficacité

Observation et plan d'action personnel durant les trois jours.

Méthodes pédagogiques

Alternance entre :

Partage d'expériences en groupe

Exposés théoriques

Exercices pratiques.

GERER LE TEMPS ET LE STRESS :

OUTILS EFFICACES DE GESTION ET D'ORGANISATION DU TRAVAIL

Public : Toutes catégories

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Analyser son temps de travail actuel et son mode de fonctionnement personnel afin d'être en mesure de pouvoir clairement déterminer ses points forts et ses points de progression
- Acquérir les principes fondamentaux nécessaires à une organisation de travail efficace : définir ses objectifs, gérer les priorités, déléguer avec pertinence, s'affirmer face aux diverses demandes…
- Repérer les moments de tension, comprendre les mécanismes du stress afin d'être en mesure soit de l'utiliser soit de le maîtriser.

Programme

Méthode participative
Pratique : les situations et cas pratiques mis en œuvre émanent des pratiques d'entreprises.
Mise en place de solutions concrètes et personnalisées.
Prendre son agenda (papier ou électronique) avec soi.

Les Mythes de la gestion du temps
Reprendre le contrôle de votre emploi du temps au quotidien.
Connaissez-vous vos « voleurs » de temps ?
Le rapport au temps et la dimension culturelle
- le contrôle de l'incertitude,
- le présent, le futur et la référence au passé

Améliorer la gestion de son temps par son comportement :
Identifier ses pilotes internes de fonctionnement.
Savoir s'affirmer, savoir dire non, savoir demander.
Savoir déléguer
Avantages et inconvénients.

Développer une méthode d'organisation :
Identifier les vraies priorités.
Hiérarchiser ses priorités.
Distinguer l'urgent de l'important
Polychronie et monochronie
Ré-ajuster son emploi du temps.

Faites des pauses :
Réservez-vous du temps.
Ré-ajuster son emploi du temps

Les rythmes biologiques :
Circadien
Ultradien
Acceptez d'être plus ou moins efficace à certaines périodes pour mieux vous y adapter. Vous pourrez ainsi planifier pour chacune d'elles, les bonnes tâches.

Gestion des emails :
Les astuces

Votre temps et celui des autres :
Auto diagnostic : Attitude de Porter communiquez avec habilité
- utiliser les bons mots en fonction de vos interlocuteurs
- utiliser les bons mots en fonction des contextes.

Comment déléguer ?
Les règles de la délégation.
Avantages et inconvénients.
Les huit étapes du processus de délégation.

Osez dire « non » !
Apprenez comment dire « non » sans froisser ou culpabiliser !

Méthodes pédagogiques

Compte tenu de l'approche très concrète et pratique de cette formation, la démarche pédagogique envisagée repose essentiellement sur une participation active des stagiaires afin de les amener, au regard des éclairages théoriques, à développer :
→ des transmissions d'expérience
→ des débats sur les dysfonctionnements constatés et les solutions envisageables
→ des réponses collectives aux objections ou réticences de certains stagiaires.

Ces échanges permettent **ainsi à chacun d'optimiser les méthodes initiées et de définir une stratégie personnalisée.**

GESTION DES DESACCORDS

Public : Toutes catégories

Durée : 3 jours

Objectifs pédagogiques

- Décoder les éléments verbaux et comportementaux amplificateurs de conflits
- Comprendre les mécanismes du conflit et de la violence
- Désamorcer les situations conflictuelles par le comportement et la parole en coordination avec son équipe
- Gérer ses émotions.

Programme

Introduction

Auto-positionnement par rapport au conflit

Nos perceptions de la notion de conflit

Définir les notions de crises et de conflits

Réaliser un diagnostic de la crise ou du conflit

Mieux se connaître en situation de conflit et identifier le fonctionnement de mes interlocuteurs pour mieux comprendre et gérer les interactions avec eux

Connaître et mettre en pratique les différentes méthodes de résolution de conflit

Prévenir efficacement les conflits

Conclusion générale du module - favoriser la mise en action à l'issue de la formation

Evaluation

Conclusion et mise en action.

GESTION DE LA CLIENTELE ET TECHNIQUES D'ACCUEIL

Public : S'adresse à tout type de personnel, en particulier les personnes ayant à faire face à une activité d'accueil

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Développer le savoir être et le savoir-faire qui se caractérise par la capacité à l'écoute, le sens du contact, la disponibilité, le dialogue avec les clients et la compétence.

Objectifs pédagogique

- De comprendre les enjeux de la relation client
- D'utiliser la communication non verbale en situation d'accueil
- D'utiliser des méthodes pour désarmorcer un conflit en situation d'accueil.

Programme

Les lois de la communication
L'accueil et l'entrée en relation
L'élocution
Les simulations
Le traitement de la demande
Maitriser la durée de l'entretien
Les spécificités de l'entretien téléphonique
Simulations
La dimension personnelle de la communication
La gestion des conflits.

Méthodes pédagogiques

Réflexions et échanges en groupe
Présentations didactiques
Simulations débriefées
Apports théoriques ponctuels et remise d'un support en fin de session.

INFORMER ET COMMUNIQUER A TRAVERS LES CHIFFRES

Public : Responsables d'équipes/Animateurs, Comptables experts, Comptables Confirmés et Comptables

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

Savoir mettre en évidence les chiffres clés de l'activité pour favoriser les échanges entre les différents interlocuteurs à partir de documents chiffrés.

Objectifs pédagogiques

- Analyser les informations en distinguant l'essentiel de l'accessoire
- Synthétiser et présenter les résultats sous forme attractive
- Commenter
- Répondre aux questions de ses interlocuteurs en adoptant une attitude pédagogique vis à vis de ses interlocuteurs
- Expliquer les résultats
- Élaborer et proposer un plan d'action.

Programme

Introduction
Le chiffre et sa représentation

Chiffre : signification, utilité et communication
Le chiffre dans l'entreprise,
Au delà des chiffres, quelle signification pour l'entité et pour l'entreprise ?
Comment expliquer l'activité de l'entreprise à travers les chiffres? Quels indicateurs pour quelle action à mener ?

L'objectif :
Notion d'objectif, comment le définir ?
Quels sont les clients cibles ?

L'information
Distinguer l'information "utile ", " intéressante ", "nécessaire ", "urgente et importante "
Information et communication.

Distinguer information et communication
Comment visualiser une information afin de la rendre compréhensible par le lecteur ?
Comment mettre en valeur l'information ?
Savoir utiliser le graphique adapté au message
Les fondamentaux de la communication - Connaissance de soi et communication
Concevoir un message, transmettre une information claire et fiable

Identifier les obstacles à une communication efficace.
Comment surmonter les obstacles ?
Adapter son message selon son interlocuteur.

Méthodes pédagogiques

Démarche déductive
Jeu de rôle - pédagogie de la découverte - méthode active et participative
En cours de formation, travail en sous-groupe à partir de cas concrets choisis soit parmi les documents apportés par les stagiaires, soit à partir de rapports d'activité d'entreprises cibles déjà élaborés.
Cas pratiques.

FAIRE FACE AUX COMPORTEMENTS NÉGATIFS

Public : Toutes catégories

Durée : 4 jours

Objectifs de formation

Acquérir une capacité à établir une relation de qualité avec ses interlocuteurs, en utilisant échange et confrontation pour éviter l'affrontement

Objectifs pédagogiques

- Recenser les comportements ressentis comme négatifs par les participants dans une relation professionnelle
- Décrire une situation à partir de faits observables, décrypter le non verbal, percevoir les non dit
- Savoir faire entendre ou recevoir une critique avec empathie
- S'entraîner à exprimer ressenti et besoins dans une situation délicate
- Apprendre à formuler une demande précise sans agressivité induite.

Programme

Facteurs déclenchant sentiments et comportements négatifs
Signes d'ouverture ou fermeture, inter-influence des comportements dans la dynamique d'un échange
Niveaux de discours (explicite, allusif, connoté…)
Utilité d'envoyer des messages de reconnaissance explicites
Registres d'expression (faits, sentiments ou opinions)
Réponses aux agressions verbales « ni paillasson, ni hérisson ».

Méthodes pédagogique

Alternance entre :

Analyse de situations pouvant entraîner tensions ou rupture de la communication
Apports méthodologiques et techniques de communication interpersonnelle
Exercices spécifiques adaptés aux besoins des participants.

RELATIONS INTERPERSONNELLES ET IMPACT A L'ORAL

Public : Toutes catégories

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Découvrir l'impact et les limites de la communication interpersonnelle.
- Développer ses capacités personnelles à communiquer efficacement.
- Comprendre le fonctionnement de nos relations avec les autres.
- Etre en phase avec son entourage et susciter des relations harmonieuses.
- Adopter, conserver des attitudes fédératrices.
- Acquérir des techniques de prise de parole.

Objectifs pédagogiques

- Repérer les éléments qui favorisent la communication et ceux qui lui font obstacle.
- Mieux gérer son trac lors d'une prise de parole.
- Évaluer son potentiel d'expression.
- Structurer ses interventions orales.
- Renforcer l'impact de ses messages.

Programme

LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION
Le cadre de référence
Les attitudes de Porter
Les obstacles à la communication
L'écoute dynamique
Les différents types de questions
S'adapter à son interlocuteur
S'affirmer en toutes circonstances

INTRODUCTION AUX TECHNIQUES COMPORTEMENTALES
L'analyse transactionnelle
Typologie des états du Moi
Les transactions
Les "strokes" ou signes de reconnaissance
Les jeux psychologiques
Le triangle dramatique
Les positions de vie
Les messages contraignants (pilotes internes)

INTRODUCTION A LA STRATEGIE VERBALE

PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

1er axe : Se situer sur des registres de communication compatible avec ses auditeurs
Structurer son message : le M.O.I (Message, Objectif, Intention)
Introduire pour accrocher l'auditoire
Préparer un plan d'argumentation approprié
Travailler la conclusion pour être percutant
Maîtriser son temps de parole

2ème axe : Gérer le trac et prendre conscience de ses atouts personnels
Utiliser les silences et les répétitions
Travailler la respiration pour jouer sur le volume et l'intonation
Améliorer sa diction
Moduler son débit
Maitriser son attitude physique et utiliser l'espace

3ème axe : Comprendre les réactions de l'auditoire
Gérer les questions et demandes d'informations (au début ou à la fin)
Reformuler pour inclure son interlocuteur
Travailler la concision de la réponse
Réagir face à une remarque désobligeante
Ne pas contre-attaquer ou argumenter
Utiliser une répartie constructive
Savoir utiliser l'humour.

Méthodes pédagogiques

Alternance entre :

Mises en situations.
Analyse de ces situations.
Éclairages théoriques.

MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

Public : Toute personne en recherche d'emploi, de mobilité interne ou de concours, ou encore en phase de reconversion et qui souhaite gagner en confiance en entretien.

Durée : 2 jours

Pré requis : Apporter lettre de motivation et CV

Objectifs pédagogiques

Les stagiaires sauront se démarquer particulièrement face à un employeur.

- Définir ses objectifs professionnels
  - → Découvrir les M.A.C.
  - → Mener des interviews

- Les 5 règles d'or pour rédiger un CV
  - → Disposition
  - → Rationalisation
  - → Précision
  - → Concision
  - → Orientation

- Communiquer avec des professionnels
  - → Sélectionner et comprendre des annonces d'emploi
  - → Se conformer aux caractéristiques d'une lettre de motivation
  - → Présenter son offre de services
  - → Répondre par e-mail à une réponse d'un employeur potentiel
  - → Obtenir un entretien d'embauche

- Préparer son intervention et sa présentation à l'oral
  - → Présenter profil et objectifs professionnels
  - → Travailler l'oral
  - → Savoir questionner

REUSSIR SA RETRAITE

Public : Futurs retraités et pré-retraités

La retraite est l'un des derniers tournants majeurs de notre vie. Nous sommes alors confrontés à des évolutions d'ordre familial et personnel. La retraite provoque des bouleversements et impose des rythmes nouveaux.
Comment entrer dans ce nouvel avenir ? / Comment bien vivre sa retraite ?

Durée : 2 jours + 1 à environ un mois d'intervalle

Objectifs pédagogiques

- Choisir / Nommer et Situer/Concevoir sa retraite comme un moment fort de sa vie
- Sélectionner/distinguer un nouvel art de vivre
- Formuler son projet de vie

Programme

Imaginer la transition Vie professionnelle – Retraite
→ Retraite rêvée
→ Résistance au changement et acceptation / Les deuils nécessaires
Quelle retraite pour moi ?
→ Mes passions
→ Mes réussites
→ Mes points forts et mes compétences
Etat des lieux
→ Habitat et conditions financières, état de santé
→ Vie relationnelle
Passer à l'action : la retraite vécue
→ Définir mon projet de vie et les étapes
→ Mettre en place une communication stimulante avec les personnes impliquées
→ Gérer la vie affective et relationnelle

Méthodes pédagogiques

Approche interactive, ludique, personnalisée – Echange de situations et de témoignages entre les participants – Utilisation de Process Com® : chaque participant reçoit son inventaire de personnalité et en exploite les résultats avec l'animateur.

Options individuelles : Suivi personnalisé

Egalité professionnelle entre
les femmes et les hommes
Comment les entreprises peuvent-elles être en conformité avec la loi ?
Action de sensibilisation des entreprises à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Argumentaire

Depuis 2001, les entreprises, pour être en conformité avec la loi, doivent établir un rapport de situation comparée et, de préférence, engager les négociations.

Finalités

- Informer les entreprises sur l'ensemble des obligations légales pour la mise en œuvre de l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes, dont le rapport de situation comparée, son plan d'action et l'engagement de négociations
- Sensibiliser la direction et le personnel d'encadrement à l'égalité entre les femmes et les hommes.

Objectifs d'une formation plus approfondie

- Informer sur les lois relatives à l'égalité professionnelle et salariale dans les entreprises
- Mettre en œuvre les lois relatives à l'égalité professionnelle et salariale
- Informer sur l'obtention des aides financières pour la mise en œuvre de l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes.

Programme

Les enjeux de l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes (éthiques, légaux et économiques)
Le cadre légal et les sanctions encourues
Les différentes aides
Précisions sur les termes et la féminisation des noms de métiers, titres, grades et fonctions
Présentation méthodologique pour réaliser le rapport de situation comparée entre les femmes et les hommes et son plan d'action pour entreprendre les négociations.

Méthodes participatives et actives

EGALITE PROFESSIONNELLE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Comment les entreprises peuvent-elles être en conformité avec la loi ?
Action de sensibilisation des entreprises à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Argumentaire

Depuis 2001, les entreprises, pour être en conformité avec la loi, doivent établir un rapport de situation comparée et, de préférence, engager les négociations.

Finalités

- Informer les entreprises sur l'ensemble des obligations légales pour la mise en œuvre de l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes, dont le rapport de situation comparée, son plan d'action et l'engagement de négociations
- Sensibiliser la direction et le personnel d'encadrement à l'égalité entre les femmes et les hommes.

Objectifs d'une formation plus approfondie

- Informer sur les lois relatives à l'égalité professionnelle et salariale dans les entreprises
- Mettre en œuvre les lois relatives à l'égalité professionnelle et salariale
- Informer sur l'obtention des aides financières pour la mise en œuvre de l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes.

Programme

Les enjeux de l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes (éthiques, légaux et économiques)
Le cadre légal et les sanctions encourues
Les différentes aides
Précisions sur les termes et la féminisation des noms de métiers, titres, grades et fonctions
Présentation méthodologique pour réaliser le rapport de situation comparée entre les femmes et les hommes et son plan d'action pour entreprendre les négociations.

Méthodes participatives et actives

SENSIBILISATION A LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Public : Personnel d'encadrement

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience des différences et des ressemblances culturelles
- Faciliter le travail des équipes grâce à une communication adaptée
- Identifier les causes qui entretiennent les problèmes relationnels récurrents
- Adopter un nouveau regard sur la situation pour changer de posture vis-à-vis du problème relationnel
- Changer sa manière de communiquer pour restaurer une relation constructive durable.

Programme

L'origine des cultures

La place des stéréotypes dans notre communication

Les clés de la communication interculturelle

→ Mesurer l'impact de la culture dans la communication
→ Déchiffrer les codes culturels et les différents modes de communication
→ Observer les attitudes, les silences, la gestion de l'espace
→ Evaluer son propre rapport à l'interculturel
→ Anticiper les dysfonctionnements ou malentendus dû aux différences culturelles.

INTRODUCTION A LA PENSEE CHINOISE - NIVEAU 1 COMMUNIQUER ET VIVRE DANS UN MONDE INTERCULTUREL AVEC LES CHINOIS

Public : Toutes catégories

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Aider les participants à développer leurs aptitudes à communiquer dans un environnement interculturel.
- Accéder à la compréhension de l'autre dans sa différence, sa culture, son cadre de référence.
- Intégrer les spécificités culturelles de : la France, l'Allemagne, le Japon, les Etats-Unis, la Grande-Bretagne et plus particulièrement la Chine.

Programme

Les relations interculturelles. Les différents niveaux de manifestation d'une culture
Présentation des travaux de G. Hostede
Savoir dépasser les stéréotypes
La communication interpersonnelle : prendre conscience de la logique de son interlocuteur afin de parler son langage, de comprendre ses attentes. Dépasser les obstacles et les dysfonctionnements pour clarifier les échanges. Les différents niveaux de sens d'un message.

→ Introduction à la pensée chinoise :
→ la pensée chinoise à l'opposé de l'occident
→ langage et modes de communication chinois
→ stratégie de comportement des négociateurs chinois
→ stratégie d'approche d'interlocuteurs chinois : premiers repères
→ initiation aux discussions à la chinoise
→ mini - guide pratique : rappels/conseils.

En option : Approfondissement de la pensée chinoise :

Comment mener une réunion ?
Comment organiser des visites officielles ?
Comment parler le chinois des affaires ?

INTRODUCTION A LA PENSEE CHINOISE - NIVEAU 2 PSYCHOLOGIE ET COMMUNICATION AVEC LES INTERLOCUTEURS CHINOIS

Public : Toutes personnes ayant des relations de travail avec la Chine : Directeur commercial, Directeur de service relations internationales, Responsable de zone.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Pénétrer dans une autre logique : le raisonnement à la chinoise
- Savoir décrypter les pensées de ses interlocuteurs chinois pour adapter son approche
- Apprendre à développer des relations d'affaires avec des chinois
- Savoir établir un partenariat.

Objectifs pédagogiques

- Partir des concepts clés de la pensée et psychologie chinoises et mise en contraste avec le système de pensée et de valeur occidental
- Explorer de l'intérieur la cohérence de la pensée chinoise et son efficacité.
- Faire l'expérience des mécanismes de la stratégie de communication chinoise approche interactive.

Programme

JOUR 1
Interlocuteurs chinois : Psychologie & Communication
Tracer le portrait de l'interlocuteur chinois.
Caractériser ses modes de pensée et de communication.

UNE PENSÉE À L'OPPOSÉ DE L'OCCIDENT
→ Approche globale de la réalité et des projets
→ Capacité d'adaptation à un environnement changeant en permanence
→ Organisation et développement des modes de pensée chinois
→ Le savoir-faire à la chinoise, source d'efficacité.

MODE DE COMMUNICATION INDIRECTE
→ Les forces multiples du locuteur
→ Le rapport de forces et son processus
→ Les différentes tactiques du mode indirect
→ Parvenir à une communication commune.

STRATÉGIE DE COMPORTEMENT & ART DE LA NÉGOCIATION

→ Les armes clés du stratège
→ Le processus de pouvoir du négociateur
→ L'art de la manipulation
→ L'avantage du profit global.

MODES DE RELATION EN CERCLES INFINIS

→ Le rapport à l'interlocuteur étranger
→ Caractéristiques de la relation d'affaires
→ Progression de la relation en cercles
→ La conclusion d'un pacte multiple.

Jour 2
Partenaires chinois : Stratégie d'approche

Objectifs pédagogiques

- Permettre aux occidentaux de développer une relation d'affaires en Chine.
- Premières recommandations de stratégie, inspirée par l'efficacité à la chinoise.

Objectifs pédagogiques

- Construire une stratégie à partir des spécificités des deux cultures (occidentale/chinoise).
- Faire le lien avec les problématiques actuelles ou futures des participants acteurs d'affaires.
- Participer à la progression de la communication selon une précision croissante.

Programme

CONCEVOIR UN LONG PARTENARIAT

→ Éléments clés du partenariat
→ Six concepts fondamentaux pour partager une pensée commune
→ Stratégie tactique générale
→ Une gestion efficace des ressources humaines.

PROGRESSER EN CERCLES CONCENTRIQUE DE LA PÉRIPHÉRIE VERS LE CENTRE

→ Les processus d'information
→ Le pouvoir des relations
→ Les tactiques d'approche
→ Savoir atteindre la hiérarchie.

ÉTUDIER L'AUTRE EN SE DISSIMULANT

→ Décrypter les faits et gestes de l'interlocuteur
→ Faire s'exposer l'autre
→ Savoir esquiver les attaques de l'adversaire
→ L'art du détour.

ADOPTER UNE FORME CHINOISE AVEC L'AIDE D'UN MÉDIATEUR
→ Se présenter à la chinoise
→ Tirer profit d'un prestige commun
→ Adapter sa Politique Générale d'Administration
→ Profil et fonctionnement du médiateur.

JOUR 3 :
Pratique de la communication Ouest-Est

Objectifs

- Faire l'expérience de rencontres d'affaires entre occidentaux et chinois.
- Disposer d'une alternative aux pratiques de négociation occidentales.
- Approcher la gestion de ressources humaines mixtes Ouest-Est.

Démarche pédagogique

- Typologie des situations clés en communication interpersonnelle Ouest-Est.
- Décomposer les mécanismes de négociation à travers des scenarii dynamiques.
- Suivre l'élaboration de la relation d'affaires jusqu'à la rencontre des décideurs clés.

Programme

PÉRIPHÉRIE : COMMUNICATION À DISTANCE
→ Huit situations pour mettre en scène les phases d'approche de la relation
→ Communication par écrit, documents promotionnels
→ Salons professionnels et prospection commerciale
→ Le premier contact.

PREMIÈRES RENCONTRES : TRACÉ DES PREMIERS CERCLES
→ Huit rencontres sans négociation
→ Premiers cercles d'interlocuteurs, premières informations stratégiques
→ « Divertissements », visites de bureaux, visites d'usines
→ Savoir recevoir des partenaires chinois.

LA NÉGOCIATION À LA CHINOISE
→ Huit scenarii de réunions de travail / « négociation »
→ Négociations commerciales
→ Tactiques de l'évitement
→ Résoudre des conflits.

AU CENTRE DU CERCLE
→ Six rencontres de décideurs clés
→ Les dernières phases menant « au chef »
→ Accords et signature de contrat.

EXPERTISES METIERS

LOGISTIQUE ET APPROVISIONNEMENT

SUPPLY CHAIN MANAGEMENT
Niveau II

Durée : 1 jour

Objectifs :

La compétitivité des entreprises passe par l'organisation des flux d'informations et de produits à l'intérieur ou à l'extérieur des systèmes.

Par une information sur les différentes fonctions de l'entreprise et leur interaction, cette formation permet d'en comprendre les dysfonctionnements et de rechercher l'optimisation du service et du niveau de rentabilité.

Programme :

Historique

Définition des différentes fonctions dans l'entreprise

Définition des différents métiers de la logistique

Principes et enjeux de la démarche globale logistique

Les relations internes et l'organigramme de l'entreprise

En quoi la démarche logistique globale peut être source de profit pour une entreprise ?

Les critères de performance

Définition des flux

Objectifs des entreprises

La qualité de service

Les coûts logistiques

Le niveau de rentabilité

Les activités externalisables.

L'ADMINISTRATION DES VENTES EXPORT NIVEAU II ET III

Durée : 1 jour

Objectifs

Connaître l'organisation service d'administration des ventes d'export

- Savoir suivre un dossier d'exportation
- Savoir choisir un prestataire, savoir lui donner des instructions et le contrôler
- Savoir établir un prix à l'international et optimiser la qualité du service au client.

Programme

L'administration des ventes :

→ Les structures d'organisation
→ La constitution d'un dossier export
→ Traitement des commandes
→ La facturation au client

Les partenaires à l'exportation

La gestion du risque

Le choix d'un itinéraire

Établir un prix à l'international

Le choix des prestataires

Organiser une exportation

Définir le mode de transport optimal en intégrant le niveau de service et les coûts de transport et de stockage

Définir le prestataire

Effectuer un classement tarifaire douanier

Définir la fiscalité adéquate

Définir le prix de revient à destination en intégrant les droits de douane et les formalités du pays de destination

Donner des instructions dans le cadre d'une remise CAD

Contrôler les documents remis

Contrôler la facture du prestataire.

LA GESTION DE VOS APPROVISIONNEMENTS INTERNATIONAUX NIVEAU II ET III

Durée : 1 jour

Objectifs

- Connaître l'organisation d'un service de gestion des approvisionnements internationaux
- Savoir suivre un dossier d'importation
- Savoir choisir un prestataire
- Savoir lui donner des instructions et le contrôler,
- Savoir établir un prix à l'international et optimiser le coût d'utilisation.

Programme

Connaissance de base

→ Les éléments du contrat à prendre en compte dans un achat international approvisionnements internationaux
→ Les obligations des parties
→ La définition des opérations transport et transit
→ La définition des moyens de paiements
→ La constitution d'un dossier import
→ Les instructions aux prestataires logistiques
→ La définition du coût de revient « rendu entreprise»
→ Les opérations de dédouanement.

La maîtrise des flux

→ La consolidation des approvisionnements
→ La prise en compte des délais d'approvisionnement
→ Le coût des « aléas » (Stocks et urgences).

La gestion du risque

→ Les assureurs sur facultés
→ Le calcul des primes d'assurances.

Le choix des prestataires

→ Les grilles de sélection
→ L'évaluation des prestataires
→ Les indicateurs de performance.

La maîtrise des procédures douanières

→ Les procédures simplifiées de dédouanement
→ Les régimes suspensifs

LA GESTION DE LA SÛRETÉ DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE INTERNATIONALE NIVEAU II ET III

Durée : 1 jour

Objectifs

- Comprendre le contexte et les enjeux de la sécurisation des flux dans le monde et l'impact sur l'entreprise

Ce module s'adresse aux dirigeants et cadres et aborde chacun des thèmes prévus dans les BOD 6525 et 6526 et leurs impacts sur l'entreprise.

Programme

Le contexte international

- Les grandes routes maritimes, aériennes, et routières et leurs contraintes
- L'évolution de la législation internationale en termes de sureté
- Le cadre des normes SAFE et l'évolution du rôle des douanes
  - Les statuts O E A (D,S,F)
  - Les démarches sécuritaires des pays de l'OMD et les accords de
  - reconnaissance mutuelle.
  - Les normes en vigueur

- L'impact sur l'organisation des transports

- La sécurisation physique
  - Des sites
  - Des unités de fret

- L'impact sur les ressources humaines
  - L'impact sur l organisation de l'entreprise et le système d'informations
  - L'impact sur les relations commerciales et contractuelles avec les partenaires
  - Les méthodes d'analyse de l'entreprise
  - Les indicateurs de performance

SENSIBILISATION A LA SÛRETÉ DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE

Durée : 0,5 jour

Objectifs

Informer les collaborateurs sur les risques sureté de l'entreprise.
Ce Module a pour objectif de sensibiliser le personnel aux risques encourus par l'entreprise sur sa chaine logistique.

Programme

Introduction à la sûreté.

Le cadre des normes SAFE

CT PAT et les contraintes vers les USA

Statut de client en compte (fret aérien)

Les codes ISPS

Le contexte de l'OEA

L'octroi du statut d'OEA « Operateur économique agrée » telle que défini à l'annexe 1 quater des dispositions d'application du code communautaire (annexe 1 du règlement de la Commission 1875/2006 du 18 décembre 2006 -cf. JOUE L 360 du 19 décembre 2006).

Conditions d'obtention du titre

Organisation de la sûreté dans une entreprise

Définition des risques

Echange de renseignements, accès et confidentialité

Sécurité du fret

Sécurité des moyens de transport

Sécurité des installations

Sécurité relative aux personnes

Sécurité liée aux partenaires commerciaux.

Gestion des crises et reprise des activités suite à un incident

Evaluation, analyses et améliorations à apporter

Sanctions en cas de manquements.

LES MOYENS DE PAIEMENT A L'INTERNATIONAL NIVEAU II ET III

Durée : 1 jour

Objectifs

- Savoir choisir les moyens de paiement avec l'étranger adaptés à sa situation et maîtriser leurs risques
- Apprécier le risque de change, et s'en protéger
- Avoir des repères dans le montage des opérations documentaires, et dans les circuits d'encaissement.

Programme

Les échanges internationaux

La relation commerciale contractuelle à l'international (rappel)

Les termes du contrat

Les Incoterms

Les paiements internationaux

Les virements et transferts

Le marché des changes au comptant

Les autres moyens de paiement

La garantie des règlements commerciaux

- La sécurisation des échanges par l'intermédiaire des banques
- Les remises documentaires et les crédits documentaires

La couverture des risques de change et de taux

- La nature de risque
- Les techniques de couverture
- L'incidence sur la rentabilité d'une opération d'import-export

Négocier un service complet avec sa banque

LES INCOTERMS
NIVEAU I, II et III

Durée : 1 jour

Objectifs

Évaluer les avantages et inconvénients de chaque Incoterm
Maîtriser leur utilisation dans leurs aspects logistiques, commerciaux et juridiques
Calculer le prix d'offre en fonction de chaque Incoterm
Anticiper la gestion des litiges.

Programme

Les contrats internationaux

Principes généraux des incoterms

Les incoterms et leurs particularités
- Les ventes au départ
- Les ventes à l'arrivée
- Les modifications 2010
- Les variantes et leurs conséquences
- Les Liners terms et les influences sur la responsabilité et les coûts de transport

Le Choix d'un incoterm

Exercices d'applications et calculs de tarifs en fonction des incoterms

LES DOUANES
NIVEAU II ET III

Durée : 1 jour

Objectifs

- Comprendre le rôle des douanes
- Savoir choisir un régime douanier adapté à l'opération
- Savoir préconiser une solution logistique en tenant compte des contraintes douanières
- Savoir contrôler un document douanier
- Savoir choisir et contrôler un prestataire.

Programme

Maîtriser les documents commerciaux nécessaires aux opérations douanières

Mettre en œuvre les formalités préalables au dédouanement

Définir la marchandise au regard de la douane

Attribuer un régime douanier à la marchandise

Effectuer les opérations de dédouanement

Prévenir les contrôles et les litiges douaniers

LE TRANSPORT AERIEN
NIVEAU II ET III

Durée : 1 jour

Objectifs

- Comprendre l'organisation des transports aériens
- Savoir définir un tarif de fret
- Savoir choisir une compagnie aérienne
- Connaître les conditions d'acceptation de la marchandise
- Savoir contrôler des documents de transport et les factures des prestataires.

Programme

Les aspects législatifs et réglementaires

Les services offerts en aérien

Les itinéraires et le choix des compagnies

Les matériels de manutention

Les conditions d'acceptation de la marchandise

Les règles de taxation

Les contraintes liées à la sécurité

LE TRANSPORT MARITIME
NIVEAU II ET III

Durée : 1 jour

Objectifs

- Comprendre l'organisation des transports maritimes
- Savoir définir le type de matériel nécessaire
- Comprendre un tarif de fret, savoir choisir une compagnie maritime
- Connaître les conditions d'acceptation de la marchandise
- Savoir contrôler des documents de transport et les factures des prestataires.

Programme

Les aspects juridiques du contrat de Transport maritime

L'emballage et le conditionnement de la marchandise

Les services offerts en maritime

La conteneurisation

La tarification en ligne régulière

ELABORER UN CAHIER DES CHARGES LOGISTIQUE NIVEAU I ET II

Durée : 1 jour

Objectifs

- Définir les besoins réels de prestation logistique dans l'entreprise.
- Analyser les contraintes de l'environnement.
- Définir les critères de sélection des fournisseurs.
- Rédaction du cahier des charges en prévision de l'appel d'offres et du contrat commercial.

Programme

Définition du taux de service

Définition de critères de segmentation

Contraintes juridiques et commerciales

Rédaction du cahier des charges

Mise en place et rédaction de l'appel d'offres

Définition de critères de sélection du prestataire

Choix et contrôle du prestataire

PILOTAGE LOGISTIQUE
NIVEAU I ET II

Durée : 1 jour

Objectifs

Par sa mission de coordinateur, le responsable logistique se doit de disposer d'un outil de synthèse lui permettant :

- D'avoir une vision rapide et exacte sur les moyens et leur utilisation.
- De réagir rapidement aux dysfonctionnements.
- De comparer son niveau de performance avec son environnement.

Programme

Définition du tableau de bord

L'utilisation du tableau de bord

Quelles informations : Pour qui ? Par qui ? Quand ? Comment ?

Synthèse des informations permettant une décision rapide.

Mise en place du tableau de bord

Présentation des indicateurs

Détermination des contributions de chaque composante

Choix des indicateurs caractéristiques

Moyens techniques

Collecte des informations

Adaptation du tableau de bord à l'organisation de l'entreprise

APPROVISIONNEMENT ET GESTION DES STOCKS

NIVEAU I ET II

Durée : 3 jours

Objectifs

- Réduire vos stocks en optimisant la qualité de service au client
- Mettre en œuvre un système d'approvisionnement amont efficace et réactif
- Définir les coûts de vos stocks et de vos ruptures de stock
- Analyser les conséquences de la gestion des stocks sur la stratégie de l'entreprise.

Programme

Diagnostic : Identifier votre problématique de gestion des stocks

Organiser la gestion des flux d'information

Optimiser la planification des approvisionnements

Évaluer les répercussions du positionnement géographique de vos stocks

Identifier les méthodes de valorisation et de gestion des stocks

Comment gérer les aléas dus notamment aux incertitudes des prévisions des ventes.

GERER VOS CONTRATS DE TRANSPORT NIVEAU I ET II

Durée : 1 jour

Objectifs

Mieux appréhender leurs flux
Définir un partenariat efficace avec leurs transporteurs
Formaliser cahier des charges et contrats
Mettre en place un système de pilotage de la performance des transporteurs.

Programme

Définition des flux de l'entreprise

Identification des partenaires transport de l'entreprise

Prendre en compte les responsabilités juridiques

Définir une politique transport

Étudier et comprendre le marché du transport routier

Établir un cahier des charges

Établir un contrat de transport

Maîtriser les flux d'information avec les transporteurs

LES FONDAMENTAUX DU TRANSPORT ROUTIER NATIONAL ET INTERNATIONAL

NIVEAU II ET III

Durée : 2 jours

Objectifs

Bien situer les interventions et responsabilités des différents acteurs de l'opération de **transport routier**
Assimiler les règles essentielles du **contrat** de transport
Connaître les bases de la réglementation technique et sociale du transport routier

Programme

Quel est le cadre et quels sont les acteurs du transport routier de marchandises ?

Quelles sont les règles essentielles du contrat de transport ?

- Les principales sources légales du TRM
- Les caractéristiques et les chemins critiques du contrat
- La lettre de voiture
- Les principales obligations des parties au contrat
- La question du chargement et du déchargement : les règles de sécurité
- Les délais de transport et de livraison
- Les dommages : recours, prescription
- La responsabilité contractuelle du transporteur et les mécanismes d'indemnisation

Quels sont les paramètres techniques du transport routier ?

- Les silhouettes, les carrosseries et les capacités de chargement
- Les normes de poids et de gabarit des véhicules industriels
- La réglementation routière

GERER VOS CONTRATS DE TRANSPORT ROUTIER INTERIEURS ET INTERNATIONAUX

NIVEAU II ET III

Durée : 2 jours

Objectifs

Maîtriser les dispositions des contrats types
Apprécier les obligations et responsabilités respectives des différents acteurs
Rédiger vos propres contrats

Programme

Le cadre juridique complexe du contrat de transport

Intégrer votre responsabilité et celle des différents intervenants

- Les principes de responsabilité du transporteur et ses causes d'exonération
- Les formalités à remplir pour conserver les recours
- La responsabilité du donneur d'ordre

Préparer le déplacement des marchandises

- Les délais de chargement
- Les opérations de chargement des marchandises
- Les obligations imposées par les contrats types
- Les modifications par conventions
- La défaillance de l'expéditeur dans la remise des marchandises
- La rédaction des documents de transport

Exécuter votre contrat de transport

- Le déplacement et la livraison des envois
- Les délais de transport et les modalités de livraison

Tarification en transport routier (rapport poids/volume, payant pour)

PREVENEZ ET TRAITEZ VOS LITIGES DE TRANSPORT ROUTIER NIVEAU II ET III

Durée : 1 jour

Objectifs

Savoir utiliser à bon escient les contrats types et conventions
Mesurer les différentes responsabilités engendrées
Apprécier les différentes instructions données ou échangées
Régler les litiges dans les meilleures conditions

Programme

Identifier les acteurs de l'assurance transport

Mesurer les différentes responsabilités en transport intérieur et international

Se prémunir juridiquement contre tout litige

Identifier les sources de litiges et de responsabilité des intervenants

Intégrer les modalités de mise en œuvre de l'assurance transport

Traiter efficacement le litige

LE SUIVI DE VOTRE PARC DE VEHICULES NIVEAU II ET III

Durée : 1 jour

Objectifs

Savoir suivre et gérer un parc de véhicules industriels.
Calculer les coûts de revient
Établir un tableau de bord de gestion de parc

Programme

Le coût de revient d'un véhicule

- L'identification des postes
- Les charges variables
- Les charges de conduite
- Les charges fixes
- Le coût de détention du véhicule

Le suivi des consommations

La gestion des pneus

Le suivi de l'activité et de la rentabilité de votre parc

EXPEDITION, TRANSPORT ET RECEPTION DES MATIÈRES DANGEREUSES

NIVEAU II ET III

Durée : 2 jours

Objectifs

Acquérir les bases pratiques nécessaires à la gestion du transport multimodal
Dialoguer avec les différents intervenants de la chaîne du transport
Répondre aux exigences de chapitre 1.3 de l'ADR, de l'IMDG et du IATA

Programme

Identifier les bases des différents règlements

- Les différents règlements : ADR, RID, IMDG, IATA
- Les définitions liées aux emballages et aux engins de transport : colis, citernes, véhicules soumis à certificat d'agrément

Assimiler les notions essentielles liées aux produits dangereux

- La classification en 9 classes de dangers
- La révision des mentions dans les FDS
- Les informations et les procédures liées à la sécurité, à la sûreté et à la prévention des accidents

Intégrer les paramètres nécessaires aux différentes expéditions

- Les régimes de transport, les interdictions et les dispenses : matières interdites, quantités exceptées et limitées
- Les dispenses partielles
- Les conformités respectives des documents de bord, de transport
- L'utilisation des différents conditionnements

Maîtriser les aspects pratiques et quotidiens de vos obligations transport

- Les différentes signalétiques du transport
- L'emballage, l'étiquetage et le marquage des colis
- Le placardage et la signalisation des engins de transport
- Les règles de chargement et de déchargement
- Les incompatibilités dans les engins de transport
- Les catégories d'arrimage d'un transport maritime
- La conformité et les équipements des véhicules
- Les règles de compétence et les obligations de formation

EXPEDITION, TRANSPORT ET RECEPTION OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES ET MISE EN PLACE DES REGLES DE SÛRETE NIVEAU II ET III

Durée : 2 jours

Objectifs

Identifier les responsabilités des intervenants de la chaine logistique internationale
Déterminer les obligations :
- Des expéditeurs
- Des transporteurs
- Des réceptionnaires

Programme

La préparation du déplacement
- Emballage et conditionnement
- Évaluation des risques au chargement
- Exécution et responsabilité du chargement
- La surcharge
- La spécificité du conteneur maritime

La livraison de la marchandise
- Définition de la livraison
- Exécution et preuve de la livraison
- Empêchements à la livraison

Formalités à remplir à la livraison
- Preuve de l'existence du dommage
- Les clauses de forclusion

L'arrimage des charges
- Bases juridiques
- Responsabilités
- Bases physiques

Structures de carrosserie des véhicules
- Les bases de calcul
- La tautliner : une carrosserie spéciale
- Le conteneur maritime

EXPEDITION, TRANSPORT ET RECEPTION OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES ET MISE EN PLACE DES REGLES DE SÛRETE NIVEAU II ET III

Durée : 1 jour

Objectifs

Identifier les responsabilités des intervenants de la chaine logistique internationale
Déterminer les obligations :
- Des expéditeurs
- Des transporteurs
- Des réceptionnaires

Programme

La formation du personnel encadrant

Identification du contrat de transport
- La préparation du déplacement
- Emballage et conditionnement
- Évaluation des risques au chargement
- Exécution et responsabilité du chargement
- Transport en citerne
- La surcharge

Le déplacement des marchandises
- La prise en charge contractuelle
- Les délais de transport
- Incidents de transport

La livraison de la marchandise
- Définition de la livraison
- Exécution et preuve de la livraison
- Empêchements à la livraison

Formalités à remplir à la livraison
- Responsabilité
- Indemnisation
- Contentieux du contrat de transport
- Bases physiques

EXPEDITION, TRANSPORT ET RECEPTION OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES ET MISE EN PLACE DES REGLES DE SÛRETE NIVEAU II ET III

Durée : 1 jour

Objectifs

Identifier les responsabilités des intervenants de la chaine logistique internationale
Déterminer les obligations :
- Des expéditeurs
- Des transporteurs
- Des réceptionnaires

Programme

La formation du personnel encadrant (suite)

Les transports routiers internationaux
- Champ d'application de la CMR
- L'arrimage des charges
- Bases juridiques

Structures de carrosserie des véhicules
- Méthodes d'arrimage
- Matériels d'arrimage
- Calcul de l'arrimage
- Bonnes pratiques et erreurs fondamentales
- Termes techniques de l'arrimage

EXPERTISES METIERS

TRANSPORT TERRESTRE, AERIENS ET MARITIMES

LES FONDAMENTAUX DE LA SUPPLY CHAIN

Durée : 1 jour

Public

Les Responsables

- Logistique
- Douane et Transports internationaux
- ADV
- Ventes
- Contrôle de gestion
- Achats

Objectifs

La compétitivité des entreprises passe par l'organisation des flux d'informations et de produits à l'intérieur ou à l'extérieur des systèmes.

Par une information sur les différentes fonctions de l'entreprise et leur interaction, cette formation permet d'en comprendre les dysfonctionnements et de rechercher l'optimisation du service et du niveau de rentabilité.

Programme

Historique de la fonction
Définition des différents métiers de la logistique
Principes et enjeux de la démarche globale logistique.
Les relations internes et l'organigramme de l'entreprise
En quoi la démarche logistique globale peut être source de profit pour une entreprise ?
Les critères de performance
Définition des flux
Objectifs des entreprises
La qualité de service
Les coûts logistiques
Le niveau de rentabilité
Les activités externalisables.

SECURISEZ VOS FLUX INTERNATIONAUX

Durée : 1 jour

Public

Les Responsables

- Logistique
- Sûreté
- Douane et Transports internationaux
- RH

Objectifs

Comprendre le contexte et les enjeux de la sécurisation des flux dans le monde et l'impact sur l'entreprise.

Ce module s'adresse aux dirigeants et cadres et aborde chacun des thèmes prévus dans les BOD 6525 et 6526 et leurs impacts sur l'entreprise.

Programme

Le contexte international
Les grandes routes maritimes, aériennes, et routières et leurs contraintes
L'évolution de la législation internationale en termes de sûreté
Le cadre des normes SAFE et l'évolution du rôle des douanes
Les statuts O E A (D, S, F)
Les démarches sécuritaires des pays de l'OMD et les accords de reconnaissance mutuelle.
Les normes en vigueur
L'impact sur l'organisation des transports
La sécurisation physique
- Des sites
- Des unités de fret

L'impact sur les ressources humaines
L'impact sur l'organisation de l'entreprise et le système d'informations
L'impact sur les relations commerciales et contractuelles avec les partenaires
Les méthodes d'analyse de l'entreprise
Les indicateurs de performance.

TECHNIQUES DE GESTION DES APPROVISIONNEMENTS

Durée : 3 jours

Public

Les Responsables
- Logistique
- Gestion des stocks
- Approvisionnements
- ADV

Objectifs

- **Comprendre les bases de l'approvisionnement**
- **Définir le niveau des stocks optimal**
- **Gérer les relations avec les fournisseurs**

Programme

Les bases de l'approvisionnement
- Rôle des approvisionnements et relations avec la fonction achats
- Les flux entrants et sortants
- Les fichiers de gestion (articles, flux, fournisseurs..)
- Le stock actif
- Le rôle du stock de sécurité
- La définition des coûts de gestion (coût d'acquisition et taux de possession)
  - Mise en place d'une grille d'analyse sous XLS
- Le principe de la gestion partagée des approvisionnements

L'analyse des consommations
- La segmentation des produits par classe
  - Par l'analyse de Pareto
  - Par l'analyse des taux de rotation
  - Par l'analyse des couvertures prévisionnelles
  - Mettre en place une analyse des ruptures et des surstocks prévisionnels
- Exercice d'application sous XLS
- La définition des besoins
  - Les prévisions de vente
  - La définition des aléas
  - Le besoin net d'approvisionnement

Définir un coût global d'approvisionnement

- Le coût d'achat de la marchandise
- Les coûts annexes en fonction des incoterms
- Les variations de prix en fonction des quantités livrées
- L'impact des coûts de transport
- Les ristournes annuelles
- Les frais de gestion internes
- Le calcul et le coût du stock de sécurité en fonction du taux de service souhaité
  - Exercice d'application sous XLS

Les différentes méthodes d'approvisionnement

- Les approvisionnements à période fixe et quantité fixe
  - La quantité économique de commande
- Les approvisionnements à période variable et quantité fixe
  - Le niveau de réapprovisionnement
- Les approvisionnements à période fixe et quantité variable
  - La définition de la périodicité économique
  - La planification des commandes et réceptions
- Les approvisionnements au programme
  - Définition des quantités à approvisionner en fonction des prévisions et des quantités en magasin
- La valorisation des stocks
- Les indicateurs de performance en gestion des approvisionnements
  - Le niveau de service
  - Le coût global
  - Le niveau de qualité
  - Le tableau d'analyse de la dépense d'approvisionnement.

GESTION DES APPROVISIONNEMENTS INTERNATIONAUX

Durée : 2 jours

Public

Les Responsables
- Logistique
- Douane et Transports internationaux
- Achats
- Approvisionnements

Objectifs

- Pour accroître ses exportations, il faut maitriser ses importations afin d'offrir une chaine de valeur efficace en gérant au mieux les approvisionnements de biens intermédiaires et demeurer compétitif sur les marchés mondiaux.
- Connaître l'organisation d'un service de gestion des approvisionnements internationaux
- Savoir suivre un dossier d'importation.
- Savoir choisir un prestataire, Savoir lui donner des instructions et le contrôler.
- Savoir établir un prix à l'international et optimiser le coût d'utilisation.

Programme

Connaissance de base
- Les éléments du contrat à prendre en compte dans un achat international
- Les obligations des parties
- La définition des opérations transport et transit
- La définition des moyens de paiements

La constitution d'un dossier import
- Les instructions aux prestataires logistiques
- La définition du coût de revient « rendu entreprise»
- Les opérations de dédouanement

La maîtrise des flux
- La consolidation des approvisionnements
- La prise en compte des délais d'approvisionnement
- Le coût des « aléas » (Stocks et urgences)

La gestion du risque
- Les assureurs sur facultés
- Le calcul des primes d'assurances

Le choix des prestataires

- Les grilles de sélection
- l'évaluation des prestataires
- Les indicateurs de performance

La maîtrise des procédures douanières et les impacts sur le coût d'approvisionnement

- La mise en libre pratique
- La mise à la consommation
- La liquidation en douane
- Les procédures simplifiées de dédouanement et les conséquences sur l'organisation de l'entreprise.

OPTIMISEZ VOTRE CHAINE D'APPROVISIONNEMENT ET DEVENEZ PLUS PERFORMANT A L'EXPORTATION

Durée : 1 jour

Public

Les Responsables
- Logistique
- Douane et Transports internationaux
- Achats
- Approvisionnements
- ADV

Objectifs

Dans le contexte international, le terme « chaîne logistique » prend tout son sens car l'entreprise industrielle ou commerciale va devoir réaliser des flux pour satisfaire son partenaire en tenant compte de nombreuses possibilités d'acheminement en fonction des contraintes liées à la nature des produits, aux infrastructures, aux moyens disponibles, aux réglementations des pays expéditeurs, destinataires ou de transit mais aussi des coûts engendrés par les stocks, les pertes de qualité, les besoins d'informations…
L'objectif de ce module est d'apporter une vision globale des flux pour y rechercher la valeur ajoutée de chacune des phases afin d'être compétitif sur le marché final.
** ce module nécessite une bonne connaissance des incoterms et des outils de gestion de stocks*

Programme

Identifier les contrats d'approvisionnement
Déterminer les risques potentiels
- Dans la zone d'approvisionnement
- Dans les zones de transit
- Vers la zone de destination

Déterminer le statut des acteurs et les responsabilités
Déterminer les impacts douaniers
- Nomenclature, Origine, Valeur, Droits et taxes
- Rechercher les opportunités de régimes suspensifs
- Choisir le régime douanier adapté

Identifier les coûts annexes
- Coûts de stockage
- Coûts administratifs
- Coûts de non qualité

Choisir la solution optimale
- A partir du coût global
- En fonction du niveau de services à offrir

Mise en place d'indicateurs de performance
- % des coûts logistiques/CA
- Taux de service client
- Taux de service des partenaires

PILOTER LES FLUX ET CONSTRUIRE UN TABLEAU DE BORD

Durée : 1 jour

Public

Les Responsables
- Logistique
- Transports internationaux
- ADV
- Ventes
- Achats
- Contrôle de gestion
- Approvisionnements

Objectif

Par sa mission de coordinateur, le responsable logistique se doit de disposer d'un outil de synthèse lui permettant :
- D'avoir une vision rapide et exacte sur les moyens et leur utilisation
- De réagir rapidement aux dysfonctionnements
- De comparer son niveau de performance avec son environnement.

Programme

Définition du tableau de bord
L'utilisation du tableau de bord
Quelles informations : Pour qui ? Par qui ? Quand ? Comment ?
Synthèse des informations permettant une décision rapide.
Mise en place du tableau de bord.
Présentation des indicateurs
Détermination des contributions de chaque composante.
Choix des indicateurs caractéristiques
Moyens techniques
Collecte des informations.
Adaptation du tableau de bord à l'organisation de l'entreprise.

LE TRANSPORT AERIEN

Durée : 1 jour

Public

Les Responsables
- Logistique
- ADV
- Ventes
- Achats
- Approvisionnement

Objectif

Comprendre l'organisation des transports aériens.
Savoir définir un tarif de fret.
Savoir choisir une compagnie aérienne.
Connaître les conditions d'acceptation de la marchandise.
Savoir contrôler des documents de transport et les factures des prestataires.

Programme

Les aspects législatifs et réglementaires
Les services offerts en aérien
Les itinéraires et le choix des compagnies
Les types d'avions
- Les matériels de manutention
- Les contraintes pour la conception des marchandises

Les conditions d'acceptation de la marchandise
- La réservation
- La documentation
  - La LTA
  - Déclaration de l'expéditeur pour les produits réglementés
- Le marquage
- L'emballage

Les règles de taxation
Les contraintes liées à la sécurité
Le contrôle des documents du commissionnaire en transport.

COMPRENDRE L'ORGANISATION DES TRANSPORTS MARITIMES

Durée : 1 jour

Public

Les Responsables
- Logistique
- ADV
- Ventes
- Achats
- Approvisionnement

Objectif

Identifier les acteurs du transport maritime
Comment choisir une compagnie maritime
Savoir définir le type de matériel nécessaire
Comprendre un tarif de fret, et les variations qui s'appliquent
Connaître les conditions d'acceptation de la marchandise
Connaître les limites de responsabilité du transporteur maritime.

Programme

Les aspects législatifs et réglementaires
Les services offerts en transport maritime
Le transport en conteneur
- Les types de matériel
- Les règles de chargement

Les itinéraires et le choix des compagnies
Les conditions d'acceptation de la marchandise
- La réservation
- La documentation
  - Le connaissement et sa représentativité
  - L'utilisation des documents
    - en cas de litiges
    - en cas de crédit documentaire

Les règles de taxation : Comment comprendre les cotations des transitaires
Les contraintes liées à la sécurité
Le contrôle des documents du commissionnaire en transport.

COMPRENDRE LES OPERATIONS DOUANIERES

Durée : 1 jour

Public

Les Responsables
- Logistique
- Transports internationaux
- Douanes
- ADV
- Ventes
- Achats
- Contrôle de gestion
- Approvisionnements

Objectif

Comprendre le rôle des douanes
Savoir choisir un régime douanier adapté à l'opération
Savoir préconiser une solution logistique en tenant compte des contraintes douanières
Savoir contrôler un document douanier
Savoir choisir et contrôler un prestataire.

Programme

Comprendre l'organisation des douanes et son rôle
Identifier les barrières à l'échange
Les évolutions du code des douanes communautaire
Maîtriser les documents commerciaux nécessaires aux opérations douanières
Connaître les obligations déclaratives
Mettre en œuvre les formalités préalables au dédouanement
Identifier qui peut déclarer en douane et quelles sont les responsabilités
Définir la marchandise au regard de la douane
Identifier l'impact des origines
Attribuer un régime douanier à la marchandise
Effectuer les opérations de dédouanement
La liquidation : calcul des droits et taxes
Prévenir les contrôles et les litiges douaniers.

IDENTIFIER LA NOMENCLATURE DOUANIERE DES MARCHANDISES

Durée : 1 jour

Public

Les Responsables
- Logistique
- Douanes
- ADV
- Approvisionnement
- R&D
- Gestion Financière

Objectif

Savoir définir un classement tarifaire
Mettre en place un processus de définition des nomenclatures et intégrer les fonctions concernées
Identifier les impacts sur l'entreprise.

Programme

L'organisation du système harmonisé
Les règles de classement
Les notes explicatives
La nomenclature combinée
Le TARIC
La base de données RITA
Le système PRO DOUANE
Les RTC (Renseignements tarifaires contraignants)
Les outils de classement
La responsabilité des donneurs d'ordres
L'impact sur l'octroi de mer dans les DOM
Les risques en cas d'erreur
Les impacts d'un classement erroné
Exercices d'application.

DEFINIR LES ORIGINES DOUANIERES DES MARCHANDISES

Durée : 1 jour

Public

Les Responsables
- Logistique
- Douanes
- ADV
- Ventes
- Achats
- Approvisionnement
- R&D
- Gestion Financière

Objectif

Savoir définir l'origine des produits.
Identifier les impacts sur les ventes et les approvisionnements.
Les avantages concurrentiels.
Les risques douaniers en cas de non respect des règles.
Définir les responsabilités.

Programme

Définition des règles du code des douanes communautaires
Les accords préférentiels
L'impact sur les documents
L'engagement du fournisseur envers le client
Le couple produits / Pays
Les preuves d'origine communautaire
Les ouvraisons
- Dans le pays exportateur
- Dans différents pays (règles de cumul des origines)
- Les transformations insuffisantes pour générer une origine préférentielle

La responsabilité des donneurs d'ordres
Le statut d'exportateur agrée
Les produits à double usage
Les destinations particulières
L'impact sur le taux des droits de douane
Les risques en cas d'erreur

DEFINIR LA VALEUR EN DOUANE, BASE DE LA LIQUIDATION

Durée : 1 jour

Public

Les Responsables
- Logistique
- Douanes
- ADV
- Ventes
- Achats
- Approvisionnement
- R&D
- Gestion Financière

Objectif

Savoir définir la valeur en douane.
Identifier les impacts pour l'entreprise et ses marchés.

Programme

Définition des règles du code des douanes communautaire
La valeur transactionnelle
Les éléments à prendre en compte dans la valeur en douane
Les éléments à exclure
La valeur de substitution
La procédure des valeurs provisoires
Les cas particuliers
Les marchandises gratuites
Les remises
Les frais des travaux d'ingénierie
Les marchandises faisant l'objet d'une facturation globale
Les régimes spécifiques des DOM
Exonérations particulières à l'importation
Matériels d'équipement destinés à l'industrie hôtelière et touristique
Les produits énumérés à l'article 50 duodecies I de l'annexe IV du CGI.
L'impact sur le prix de revient des produits
Le calcul de la liquidation
Les achats en franchise de TVA
Exercices d'application.

LES REGIMES ECONOMIQUES ET LES PROCEDURES DOMICILIEES

Durée : 1 jour

Public

Les Responsables
- Logistique
- Douanes
- ADV
- Ventes
- Achats
- Approvisionnement
- Gestion Financière

Objectif

Identifier les régimes économiques et définir la solution adaptée à l'entreprise afin de réduire ses coûts d'approvisionnement et devenir plus performant.

Programme

Les régimes d'utilisation
- Les régimes à l'importation
  - La mise en libre pratique
  - La mise en libre pratique suivi d'une mise à la consommation
- Les régimes à l'exportation
  - L'exportation définitive
  - L'exportation temporaire

Les régimes d'entreposage
- Entrepôts publics
- Entrepôts privés
- Les différentes responsabilités
- La mise en place des cautions
- Les bases juridiques
- Le choix du type d'entrepôt
- Définition des opérations à réaliser sous entrepôt
- Comment assurer l'apurement des produits en entrepôt

Les régimes de transformation
- Le perfectionnement actif
  - Suspension
  - Rembours
- Le perfectionnement passif
- La transformation sous douane

Les procédures domiciliées (présentation)
- Les cautions

Exercices d'application.

LES PROCEDURES DOMICILIEES ET LA MISE EN PLACE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Durée : 2 jours

Public

Les Responsables

- Douanes
- ADV
- Approvisionnement
- Gestion Financière

Objectif

Rappel du contexte : le Code des Douanes Communautaire révisé.
La dématérialisation des Procédures.
S'initier à la pratique des déclarations en douane via Delta.
Découvrir et tester l'application mise en place sur site prodou@ne.
Comprendre les codifications requises, l'utilisation de RITA.
Définir les besoins de son entreprise.

Programme

La prise en charge des marchandises.
La procédure de droit commun « la déclaration en détail ».
Les procédures simplifiées « PDD / PDU / PDUC ».
La demande auprès du bureau de rattachement
Le principe de la déclaration simplifiée, & la déclaration complémentaire globale « DCG »
Les modalités de transmission (DTI, EDI)
Le choix du système au regard de ses flux
Le Référentiel Intégré Tarifaire Automatisé de la douane française (RITA)
La présentation de la navigation sur Prodou@ne
Comment rectifier une déclaration
Les différents niveaux de contrôle des éléments déclarés
Les principales codifications à connaitre
Delta et ECS (Export Control System)
La dématérialisation du justificatif fiscal de sortie des marchandises
La mise en place d'une comptabilité matière.

LES INCOTERMS

Durée : 1 jour

Public

Les Responsables

- Logistique
- Transports internationaux
- Douanes
- ADV
- Ventes
- Achats
- Contrôle de gestion
- Approvisionnements

Objectifs

Évaluer les avantages et inconvénients de chaque Incoterm
Maîtriser leur utilisation dans leurs aspects logistiques, commerciaux et juridiques
Calculer le prix d'offre en fonction de chaque Incoterm
Anticiper la gestion des litiges.

Programme

Les contrats internationaux
Principes généraux des incoterms
Les incoterms et leurs particularités
Les ventes au départ
Les ventes à l'arrivée
Les modifications 2010
Les variantes et leurs conséquences
Les Liners terms et les influences sur la responsabilité et les coûts de transport
Le Choix d'un incoterm
Exercices d'applications et calculs de tarifs en fonction des incoterms
Mise en place d'une grille de calcul des coûts sous XLS
Déterminer un prix EXW à partir d'un prix cible DDP.

LES PAIEMENTS A L'INTERNATIONAL ET LEURS GARANTIES

Durée : 1 jour

Public

Les Responsables
- Logistique
- Douanes
- ADV
- Ventes
- Achats
- Approvisionnement
- R&D
- Gestion Financière

Objectif

Savoir choisir les moyens de paiement avec l'étranger adaptés à sa situation et maîtriser leurs risques
Apprécier le risque de change, et s'en protéger
Avoir des repères dans le montage des opérations documentaires, et dans les circuits d'encaissement.

Programme

Les échanges internationaux
- La relation commerciale contractuelle à l'international (rappel)
- Les termes du contrat
- Les Incoterms

Les paiements internationaux
- Les virements et transferts
- Le marché des changes au comptant
- Les autres moyens de paiement

La garantie des règlements commerciaux
- La sécurisation des échanges par l'intermédiaire des banques
  - Les remises documentaires
    - Les responsabilités des parties
    - Le rôle des banques
    - les documents nécessaires
    - Les modalités d'utilisation
  - Les crédits documentaires
    - Les différents types de crédits documentaires
    - Les responsabilités des parties
    - Le rôle des banques
    - les documents nécessaires
    - Les modalités d'utilisation
    - Comment ouvrir un crédit documentaire lorsque l'on est donneur d'ordre
    - Comment contrôler et appliquer un crédit documentaire lorsque l'on est bénéficiaire
    - Les irrégularités, les réserves et les risques.
  - Comprendre une lettre de garantie à première présentation (stand-by letter of crédit).

GERER L'ADMINISTRATION DES VENTES EXPORT

Durée : 2 jours

Public

Les Responsables
- Logistique
- Douanes
- ADV
- Ventes
- Achats
- Approvisionnement
- R&D
- Gestion Financière

Objectifs

Connaître l'organisation d'un service d'administration des ventes export
Savoir suivre un dossier d'exportation
Savoir choisir un prestataire, savoir lui donner des instructions et le contrôler
Savoir établir un prix à l'international et optimiser la qualité du service au client.

Programme

L'administration des ventes
Les structures d'organisation
La constitution d'un dossier export
Traitement des commandes
La facturation au client
Organiser une exportation
Les partenaires à l'exportation
La gestion du risque
Le choix d'un itinéraire
Le choix des prestataires
Établir un prix à l'international
Définir le mode de transport optimal en intégrant le niveau de service et les coûts de transport et de stockage
Prendre en compte le classement tarifaire douanier
Définir la fiscalité adéquate
Définir le prix de revient à destination en intégrant les droits de douane et les formalités du pays de destination
Donner des instructions dans le cadre d'une remise CAD
Contrôler les documents remis
Contrôler la facture du prestataire.

LES FONDAMENTAUX DU TRANSPORT ROUTIER

Durée : 1 jour

Public

- Responsable ou Collaborateur d'un service transport, récemment affecté dans la fonction ou souhaitant formaliser son expérience
- Acheteur et affréteur de transport routier
- Responsable ou Collaborateur d'un transporteur routier, ou commissionnaire de transport

Objectifs

Mesurer et situer les rôles et responsabilités des différents acteurs de l'opération de transport routier
Assimiler les règles incontournables du contrat de transport
Connaître les bases de la réglementation technique et sociale propres au secteur du transport routier et en anticiper les évolutions.

Programme

Les acteurs et le marché du transport routier
La segmentation du marché du transport routier
Les opérateurs et les organisations : le voiturier, le commissionnaire, le loueur
Les conditions d'installation et d'accès à la profession
La relation contractuelle
Le cadre juridique du contrat de transport
Le transport national et International (CEMAC et OHADA)
Les principales obligations du donneur d'ordre, du transporteur et du destinataire
Le chargement et le déchargement
Les prestations annexes
Les délais d'acheminement, de livraison et leur sanction
Les lettres de voiture et les documents additionnels
La responsabilité contractuelle du transporteur
Les mécanismes d'indemnisation due par le transporteur
La valeur déclarée et l'Intérêt Spécial à la Livraison (ISL)
Les assurances transport : de responsabilité et de chose
Le véhicule industriel
Les silhouettes, les carrosseries et les capacités de chargement
Les normes de poids et de gabarit des véhicules industriels
La réglementation routière

SÉCURISEZ VOS CONTRATS DE TRANSPORT ET PRÉVENEZ LES CONTENTIEUX

Durée : 1 jour

Public

- Chargeur, donneur d'ordres
- Gestionnaire transport
- Transporteur routier, commissionnaire
- Assureur spécialisé transport

Objectifs

Maîtriser les dispositions des contrats types
Apprécier les obligations et responsabilités respectives des différents acteurs
Rédiger vos propres contrats
Identifier les différents recours possibles.

Programme

Les particularités du contrat de transport

- Le cadre juridique complexe du contrat de transport
- La distinction avec les contrats voisins (logistique, location, commissionnaire)

Votre responsabilité et celle des différents intervenants

- Les principes de responsabilité du transporteur et ses causes d'exonération
- Quand peut-il y avoir vice propre ? Force majeure ? Faute de l'expéditeur ?
- Les formalités à remplir pour conserver les recours
- La responsabilité du donneur d'ordres

Exécution du contrat de transport

- La préparation du déplacement
- Les opérations de chargement
- Les obligations imposées par les conventions applicables
- Les modifications possibles et utiles, par conventions
- La rédaction des contrats et documents de transport
- Les obligations respectives du donneur d'ordres et du transporteur
- La lettre de voiture ; les documents d'accompagnement
- Les modalités de livraison et de déchargement

Prévenir les contentieux

- L'étendue de la réparation due par le transporteur
- La limitation des indemnités
- Les effets de la faute lourde et inexcusable
- Le paiement des immobilisations de véhicules : temps de chargement, déchargement, attente
- Les délais de prescription : interruption, suspension

SÉCURISEZ VOS EXPÉDITIONS (CALAGE ET ARRIMAGE)

Durée : 1 jour

Public concerné

- Donneur d'ordres, chargeur
- Responsable d'un service transport logistique ou centre de distribution
- Responsable ou ingénieur HSE
- Conseiller Sécurité

Objectifs

Se familiariser avec les dispositions légales et techniques du chargement routier et maritime
Connaître les responsabilités fixées dans le Code de la route et les divers décrets
Éviter les dommages aux marchandises lors du transport ou les accidents liés à de mauvais chargements.

Programme

Pourquoi être vigilant sur les arrimages ?

- Les prescriptions légales de l'arrimage
- Les infractions et les sanctions liées à l'arrimage des charges
- Le cas du transit et du trafic international : les précautions à prendre en amont
- La recherche de responsabilité civile ou pénale d'une erreur ou de défaut arrimage : donneur
- d'ordres, conducteur, transporteur, chargeur, commissionnaire

Les risques à éviter et les normes à respecter?

- Les normes européennes et les règles techniques nationales
- L'arrimage effectué pour des conditions de conduite normale : freinages à fond, manœuvres
- d'évitement, mauvaises routes
- Les forces dues au poids, au frottement, aux inerties
- Les risques : glissement, renversement, perte du chargement, instabilité des colis

Les exigences techniques fondamentales

- La résistance des structures de carrosserie et son impact sur l'arrimage du chargement
- Les limites de charges des différentes parois
- Le cas des véhicules à rideaux coulissants
- Les forces de traction admissibles
- La commande du véhicule approprié selon le type de produit et d'emballage, la quantité chargée et les conditions extérieures
- Le plan de répartition des charges par véhicule

Les équipements, outils et méthodes d'arrimage

- Les obligations des normes européennes : marquage et contrôle de l'état d'usure des sangles,
- chaînes, câbles, éléments de tension et accessoires de liaison
- La sécurité du chargement et les méthodes d'arrimage des charges : par frottement, direct,
- incliné, en diagonale, en boucles
- Le calcul de l’arrimage : norme NF EN 12195 (2011) et règle à calculer
- Quelle méthode d'arrimage choisir ?
- La méthode appropriée en fonction du type de marchandise et du type de véhicule.

MAÎTRISER LES POINTS CLÉS DE L'ASSURANCE TRANSPORT

Durée : 1 jour

Public

- Chargeur, donneur d'ordres, Gestionnaire transport
- Transporteur routier, commissionnaire
- Assureur spécialisé transport

Objectifs

Assimiler les mécanismes de l'assurance transport
Identifier les caractéristiques des principales polices
Distinguer les différentes clauses et les garanties existantes.

Programme

Les différents dommages et risques associés au transport de marchandises

- Les différents modes de transport et les risques associés
- Le cas particulier de certains transports
- Les dommages matériels et autres que matériels
- Les risques exceptionnels, les risques de guerre et les risques exclus

Les différentes polices et garanties de l'assurance transport

- L'obligation d'assurer la marchandise et les règles prévues par les contrats de vente (Incoterms)
- Les différents types de police d'assurances marchandises
- Les différents types de contrats d'assurance transport
- L'intérêt de l'assurance marchandise
- Les assurances existantes : ad valorem, tiers chargeur, responsabilité
- Les clauses vol et assurances additionnelles

Évaluer sa police d'assurance

- Les différents types de garanties
- La déclaration initiale du risque
- La déclaration de valeur par l'expéditeur
- La durée et le montant des garanties
- Les modes d'évaluation des primes d'assurance
- Les imprimés type : polices d'assurances, clauses, conventions, conditions générales
- Les motifs pour lesquels l'assureur peut limiter sa garantie

L'ouverture d'un dossier sinistre

- La gestion du sinistre par l'assuré
- Les mesures conservatoires à engager
- La déclaration du sinistre
- Les interventions des experts
- La constatation des dommages
- Le cas de la faute inexcusable

Les principaux modes de règlement des litiges

- Les plafonds de garanties, Le règlement de l'indemnité
- Les différents recours possibles, la renonciation à recours.

ACHETER DU TRANSPORT ROUTIER

Durée : 1 jour

Public

- Responsable des services logistiques, transport, ADV.
- Collaborateur et opérationnel des services logistiques et transports.
- Collaborateur des services Import-export.
- Acheteur des prestations transports.

Objectifs

Comprendre les aspects techniques du transport
Appréhender l'environnement juridique et le contrat de transport
Formaliser ses besoins, analyser l'offre des prestataires, optimiser les achats et suivre les prestations
Assurer le meilleur ratio : services/coûts avec les transporteurs
Maîtriser les réglementations en vigueur
Développer des partenariats avec ses prestataires.

Programme

Le marché du transport

- Les acteurs
- Les flux
- Les spécificités
- La Code du Commerce & Conventions Internationales

Évaluer ses coûts de transports
Plans de transports
Statistiques
Cartographie des flux
Les points de consultation
La construction du cahier des charges fonctionnel
Les critères de sélection d'un transporteur
L'analyse des réponses
Négocier les tarifs
La construction des tableaux de bord
La tarification en transport routier

- Différentes méthodes
- La construction d'un tarif
- L'application des tarifs

La règle du rapport poids/volume
La règle du "payant pour".

EXPÉDITION, TRANSPORT ET RÉCEPTION DES MARCHANDISES DANGEREUSES

Durée : 2 jours

Public

- Toute personne concernée par les obligations de formation selon le chapitre 1.3 de l'ADR ou de l'IMDG
- Toute personne participant aux opérations de transport, chargement et déchargement
- Toute personne préparant l'examen de Conseiller Sécurité

Objectifs

Acquérir les bases pratiques nécessaires à la gestion du transport multimodal
Répondre aux exigences du chapitre 1.3 de l'ADR et de l'IMDG

Programme

Intégrer toutes les définitions essentielles

- Les définitions de base liées aux modes de transport
- Les définitions de base liées aux emballages et aux engins de transport : colis, citernes, véhicules soumis à certificat d'agrément...
- Les notions de base relatives aux propriétés physico-chimiques des matières dangereuses Identifier les bases réglementaires des différents règlements
- Les voies terrestres : ADR, RID, ADN et l'arrêté TMD
- Les exportations maritimes (IMDG)
- Les exportations aériennes (IATA/OACI)
- Les autorités compétentes nationales et internationales
- Les dimensions géographiques et les modes de transport national, international, multimondial

Assimiler les notions essentielles liées aux produits dangereux

- La classification en 9 classes de dangers
- Le cas particulier des solutions, mélanges et déchets
- La révision des mentions dans les FDS
- Les informations et les procédures liées à la sécurité, à la sûreté et à la prévention des accidents
- Le transport multimodal et les transports d'approche en maritime et aérien

Maîtriser les paramètres administratifs, nécessaires aux différentes expéditions

- Les régimes de transport, les interdictions et les dispenses :
- Les dispenses partielles lors d'un transport par route
- Les restrictions des compagnies et des exploitants
- Les restrictions liées au mode de transport (aéronefs, navires, véhicules, bateaux...)
- Les conformités respectives des documents de bord et de transport

Gérer les aspects pratiques et quotidiens de vos obligations transport

- Les différentes signalétiques du transport
- L'emballage, l'étiquetage et le marquage des colis
- Le placardage et la signalisation des engins de transport
- Les règles de chargement et de déchargement
- Les incompatibilités dans les engins de transport
- Les catégories d'arrimage d'un transport maritime
- La conformité et les équipements des véhicules
- Les règles de compétence et les obligations formation
- Les règles de circulation et des aires de stationnement.

LA GESTION ET L'OPTIMISATION D'UN PARC DE VÉHICULES INDUSTRIELS

Durée : de 1 à 5 jours en fonction du niveau de perfectionnement à atteindre

Public

- Transporteurs publics
- Toute personne en charge de l'exploitation d'un parc de véhicules industriels, en compte propre

Objectifs

Mesurer et améliorer la productivité et la rentabilité d'un parc de véhicules industriels.

Programme

Le véhicule industriel

- Les silhouettes, les carrosseries et les capacités de chargement
- Les normes de poids et de gabarit des véhicules industriels
- Le calcul de la charge utile et du plan de chargement
- La généralisation du 44 tonnes
- Les coefficients d'exploitation des véhicules industriels
- La réglementation routière

Le suivi du parc

- Le suivi des consommations
- La gestion des pneumatiques
- La maintenance des véhicules industriels

La détermination du coût de revient

- L'identification des postes
  - Les charges variables et les charges fixes
  - Les charges de conducteur
  - Les charges de structures
- Les outils d'analyse

L'optimisation du parc

- La politique d'acquisition/renouvellement
- L'augmentation de la productivité d'un parc
- Le dimensionnement du parc

Le pilotage d'un parc

- Les indicateurs incontournables
- Les indicateurs spécifiques
- La construction d'un tableau de bord

Optimiser ses tournées de distribution

- L'organisation de tournées au sein de la distribution physique
- Les contraintes d'exploitation
- Les contraintes réglementaires
- L'organisation physique des tournées
- La gestion économique des tournées
- Les aides informatisées à l'optimisation des tournées.

PRATIQUER LA SÉCURITÉ EN TRANSPORT ET LOGISTIQUE

Durée : de 1 à 3 jours en fonction du niveau de perfectionnement à atteindre

Public

- Chef d'entreprise
- Directeur des Ressources Humaines
- Responsable ou ingénieur hygiène, sécurité
- Conseiller Sécurité

Objectifs

Maîtriser les contraintes réglementaires liées aux évaluations des risques
Analyser et évaluer les risques de l'entreprise
Mettre en place une politique de prévention efficace
Faire évoluer le document unique et son plan d'actions.

Programme

Contexte réglementaire de la santé et de la sécurité au travail

- Cadre réglementaire et normatif de la santé et de la sécurité au travail
- Principales obligations liées à l'organisation du travail

Fondamentaux de la prévention

- Danger et risques
- Prévention et protection
- Enjeux humains et financiers
- Acteurs et sources d'information en santé et sécurité au travail

Méthodes et outils

- Introduction à la démarche d'évaluation des risques professionnels
  - Identification des risques
  - Hiérarchisation des risques
  - Choix des mesures de prévention
  - Le plan d'action
  - Le suivi des actions de prévention
- Initiation à l'analyse d'une situation de travail
- Méthodologie de l'arbre des causes

Les risques particuliers des métiers du transport et de la logistique

- Les risques principaux
  - Les chutes de hauteurs
  - Accidents de plein-pied
  - Manutention manuelle
  - Manutention mécanique
  - Les heurts entre piétons et engins de manutention

Les situations dangereuses

  - La prise du véhicule
  - L'attelage
  - La mise à quai
  - Chargement/déchargement
  - Arrimage, sanglage, calage
  - Bennage en sécurité
  - Les opérations de stockage

LA SÛRETÉ DU FRET

Durée : de 1 à 3 jours en fonction du niveau de perfectionnement à atteindre

Public

- Dirigeants et cadres en charge de la sûreté du fret dans l'entreprise.
- Responsable en charge de la mise en place des mesures imposées par le statut OEA

Objectifs

Identifier les vulnérabilités et les risques encourus par l'entreprise
Connaître les éléments et les méthodes pour diminuer les risques
Mettre en place des solutions de prévention.

Programme

Chiffres clés
Définitions

Qu'appelle-t-on malveillance ?
- Comprendre les menaces
- Comprendre les malveillants
- Identifier les objectifs
- Comprendre les modes et les moyens d'action

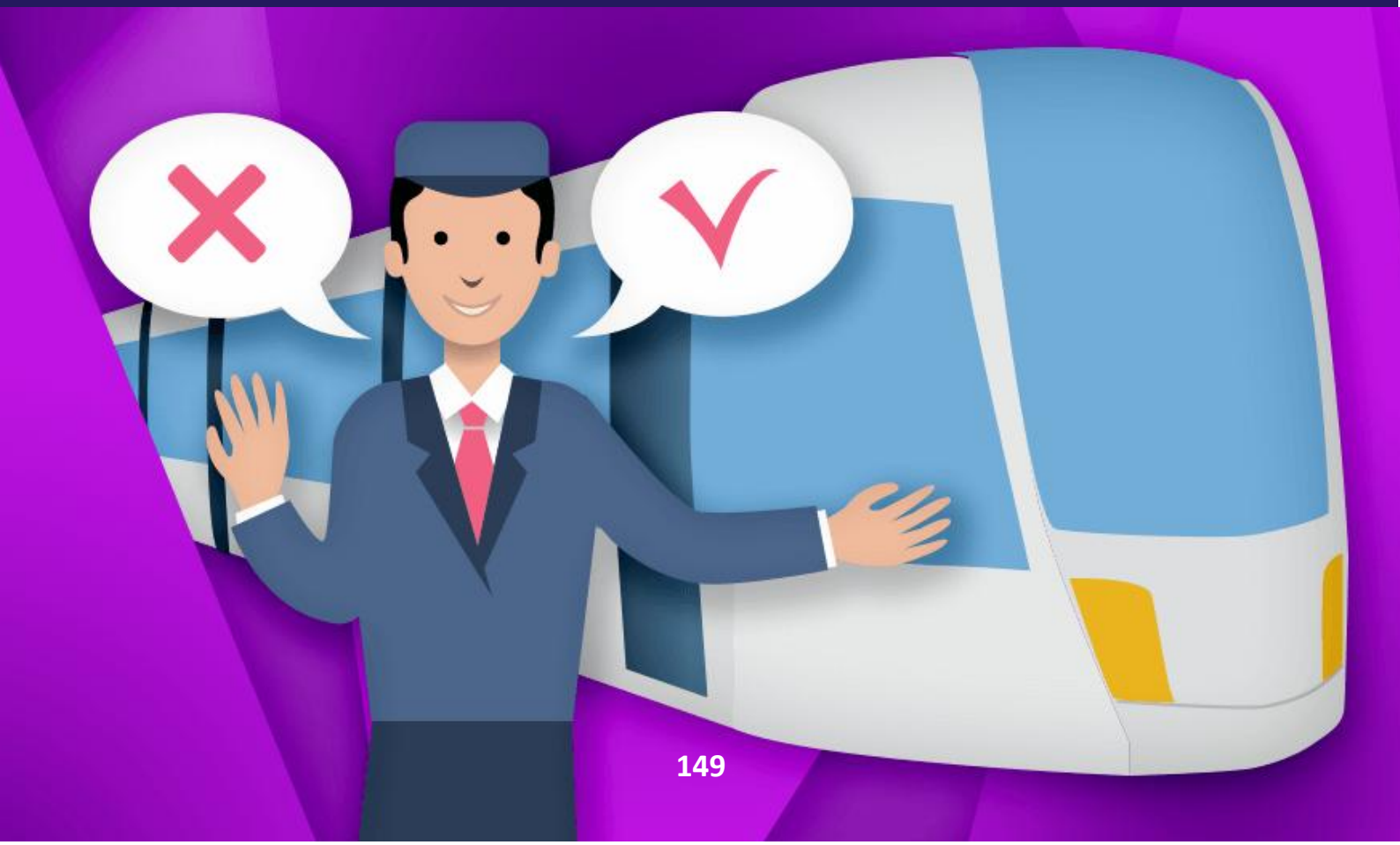
Points vulnérables
- L'environnement périphérique
- les zones périmétriques
- les locaux d'exploitation et administratifs
- Les flux de marchandises internes
- Les flux d'information
- Les flux de personnes
- Les transports

Évaluer la vulnérabilité
- Identifier les risques
- Hiérarchiser les risques
  - La gravité
  - La probabilité
- L'évaluation

La communication
- Les différents types d'information
- La circulation de l'information
- La communication à l'issue d'un vol
- La communication sûreté.

EXPERTISES METIERS

TRANSPORTS URBAINS INTERURBAINS



LE CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORTS : DE LA MAITRISE DU CADRE LEGAL ET REGLEMENTAIRE A LA GESTION DES DIFFERENTES SITUATIONS DE TRAVAIL

Public : Contrôleurs des transports

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Pouvoir aborder toutes les situations lors de la vérification des titres sur le plan légal.

Programme

- **Situer les transports publics voyageurs dans l'environnement légal**
  - Notion de « Service Public » dans les T.P.V.
  - Les fondements juridiques de la Loi dans la société française
  - Origine du concept de la « police des transports »
  - Politique sécurité

- **Maitrise juridique des actes et des gestes professionnels de la vérification à la verbalisation**
  - Exemples vécus en situations professionnelles dans le cadre de la lutte contre la fraude (étude de cas)
  - Les mots « clés » extraient du contexte juridique du contrôleur : leurs définitions juridiques et applications pratiques.
  - Rappel de l'arsenal législatif concernant l'ensemble de l'activité contraventionnelle : la fraude, les autres infractions
  - Les compétences juridiques des agents (assermentation/agrément)
  - Les acteurs institutionnels et leurs rôles (police/justice).

- **Les situations à risques : les réponses légales**
  - Distinguer « Infractions/Incivilités »
  - Les violences sur les personnes et sur les biens
  - Les violences « légitimes » : droit d'interpellation, légitime défense...
  - Les législations particulières : les mineurs, les armes
  - La responsabilité des agents : civile, pénale et professionnelle
  - Les infractions susceptibles d'être perpétrées par les agents des transports.

GESTION DES RELATIONS EN SITUATION DE VERIFICATION ASPECTS COMPORTEMENTAUX

Public : Contrôleurs des transports

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Améliorer ses techniques de contrôle à l'égard de la clientèle.
- Pouvoir prévenir et gérer les situations conflictuelles.
- Développer son rôle commercial dans l'activité de vérification.
- Identifier l'impact des attitudes et comportements dans la relation.

Programme

Accueil et politique de sécurité

- Identifier les dysfonctionnements ou les difficultés rencontrées

Travail sur le rôle de vérificateur

- Service public
- Vérification de titre, non une fonction de service de police et non un contrôle des individus
- Démarche de relation engageant l'image de la fonction et de l'entreprise.

Travail sur différents types de clients lors des opérations de contrôle

- Identification des « segments de clientèle », et de leurs comportements et attentes.

Travail de communication : les vérificateurs comme clients

- Le développement personnel Savoir écouter activement Différencier la relation du contenu
- Entraînements aux messages « je » et à l'assertivité Faire face aux critiques justifiées et injustifiées.

La gestion des conflits

- La notion de conflit
- Existence d'une cohérence entre ce que je montre, dis et fais.
- Savoir distinguer les vraies des fausses agressions. Choisir sa réaction face à une situation d'agression.

Bilan, projet d'actions pendant l'intersession et évaluation

ENCADRER LES AGENTS MEDIATEURS

Public : Responsables d'Agents médiateurs

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Appréhender son rôle de Responsable d'Agents médiateurs de manière constructive, dans une démarche d'accompagnement et de développement des compétences des Agents :
  - Se positionner dans son rôle de Responsable d'Agents médiateurs :
  - Adhérer aux attentes de leur mission
  - Mettre en oeuvre les fondamentaux du management
  - Prendre de la distance par rapport à tous types de situations.

- Favoriser les relations avec ses différents interlocuteurs :
  - Travailler dans un esprit constructif et collaboratif
  - Valoriser le collaborateur
  - Accompagner le collaborateur sur le chemin de son projet professionnel.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les attendus de leur mission en tant que Responsable d'Agents médiateurs.
- Cartographier les différentes situations vécues par les Agents médiateurs afin d'avoir la vision la plus exacte et la plus objective possible de leur rôle.
- Comprendre la place et les caractéristiques de la relation Responsable/Agent médiateur afin d'amener l'Agent à co-produire dans le respect de l'équipe.
- Déterminer son positionnement professionnel adéquat dans la situation (technique, relationnel, posture managériale).
- Adopter un positionnement professionnel distancié et savoir prendre du recul.
- Utiliser une stratégie de questionnement afin de déterminer les facteurs à prendre en compte ou lors d'un comportement potentiellement conflictuel.
- Témoigner des signes de reconnaissance appropriés pour valoriser et encourager les « bonnes pratiques » de l'Agent.
- Mettre en œuvre le principe de la délégation.
- Définir et intégrer les notions de « bienveillance et exigence » avec les comportements adaptés dans la pratique quotidienne du métier.

Programme

- Rôle et responsabilité du manager dans un environnement donné
- Approche systémique : les acteurs (besoins, valeurs, objectifs, stratégie)
- Légitimité, pouvoir, autorité
- Qu'est-ce qu'une compétence ?
- Les 4 styles de base en management d'équipe
- Droit/devoir/envie
- Communication et efficacité d'un message
- Fait/Opinion/Sentiment
- La distanciation entre « la fonction » et « la personne »
- Les mécanismes du conflit
- Les signes de reconnaissance.

Intention pédagogique

- Amener les participants à réfléchir à leurs propres pratiques professionnelles
- Favoriser :
  - le partage des pratiques professionnelles
  - la légitimité par les échanges d'expérience
- Créer des références communes.

Méthode pédagogique

Pédagogie de la découverte
Travaux en sous groupes, synthèse en groupe
Mises en situation filmées et débriefing
Echanges et partages autour des pratiques managériales
Apports théoriques
Plan d'action personnalisé

RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATION DANS L'EQUIPE DE CONTRÔLEURS

Public : Agents d'exécution, Vérificateurs, Contrôleurs

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Agir dans l'organisation en tant qu'acteur responsable.

Objectifs pédagogiques

- Dans le domaine de la communication :
  - Analyser leur capacité à communiquer
  - Clarifier leur relation à l'autorité
  - Prendre conscience de leur comportement.

- Dans le domaine des relations professionnelles
  - S'écouter pour mieux se respecter,
  - Analyser le sens de leur vie (s'accepter et accepter l'autre),
  - Définir leurs buts à court terme.

Programme

- **La communication**
  - l'écoute, le(s) cadre(s) de référence
- **Les relations professionnelles et phénomènes de groupe**
  - culture, valeurs, conflit, respect
- **Les organisations et leurs institutions**
  - l'autorité hiérarchique, changement, pouvoir, l'équipe, l'entreprise, "moi je"...

Déroulé

- **Présentation et objectifs**
- **Moi, l'équipe, l'entreprise**
  - Qui je suis
  - Les Cordes
  - L'exemplarité : la légende du boulanger
  - La femme et le pont. Chacun prend appui sur ses valeurs
  - Histoire Le Forestier. Manque d'écoute.
    - Entendre ne veut pas dire écouter
  - Réaliser une synthèse : les difficultés de la communication
    - Prendre appui sur le texte : « Mécanismes et buts de la communication »
  - Un remède pour l'écoute

    - S’appuyer sur le texte : « Mécanisme et buts de la communication »
  - Communiquer, c’est pratiquer une écoute dynamique
  - Conclusion de la journée.

- **Accompagnement terrain**

Méthodes pédagogiques

Alternance de mises en situation, d’analyses, complétées d’apports conceptuels
La pédagogie mise en œuvre permettra l’implication du (des) participants par rapport à une réflexion personnelle sur les pratiques relationnelles.

Observation :

Trois mois après, un retour d'expérience de deux jours s’appuyant sur les résultats et les avancées du projet, pourrait être dispensé.

GÉRER LES DIFFÉRENCES CULTURELLES ET GÉNÉRATIONNELLES AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Public : Manager de proximité

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Repérer l'influence de l'évolution des mentalités sur les comportements dans les organisations et les modes de communication
- Identifier les facteurs de différenciation à l'égard du travail entre les générations
- Adapter son mode de management en fonction de ses interlocuteurs.

Programme

- **Introduction**
  - Présentation des participants et du formateur
  - Présentations des objectifs, du contenu et de la méthode pédagogique

- **État des lieux**
  Objectif : identifier l'expérience des participants
- Réfléchir sur la perception que les managers ont de leur rôle
- Recenser les situations professionnelles difficiles.

- **Évolution des mentalités**
  Objectif : prendre conscience des évolutions sociologiques et de leur impact sur le comportement des salariés et le mode de communication
  - Retracer les grandes étapes de l'évolution des mentalités en s'appuyant sur la connaissance du groupe, sur des films et sur des apports théoriques du formateur.

- **Différences générationnelles et culturelles**
  Objectif : connaître les facteurs de différenciation à l'égard du travail entre les générations / salariés issus de l'immigration
  - En sous-groupe, lister les comportements, les attentes, les valeurs à l'égard du travail perçu par les salariés d'hier et d'aujourd'hui
  - Recenser les autres facteurs de différenciation : relation hiérarchique / le groupe et l'individu…
  - En commun, élaborer un tableau récapitulatif.

- **Vers un management «interculturel»**
  Objectif : repérer les différentes formes de management
  - Définir le management « interculturel » / la notion de culture dans l'entreprise / rôle du Manager.

- **L'animation d'équipes constituées de personnes relevant de cultures différentes**
  Objectif : mettre en œuvre des comportements et outils pour gérer les situations conflictuelles
  - Recenser les situations professionnelles difficiles
  - Exercices de simulations filmées
  - Analyse centrée sur les comportements, le mode de communication, les solutions envisagées
  - Apports théoriques en fonction des besoins des participants (négociation, gestion de conflit, principes de communication…).

- **Récapitulation**
  Objectif : élaborer une grille d'analyse pour faciliter la démarche du manager dans la gestion d'équipe complexe.

Méthodes pédagogiques

Apprentissage par l'expérimentation

Réflexions et échanges en groupe
Simulations et analyse des situations
Apports théoriques.

COMMUNIQUER PAR RADIO

Public : Toute personne du Service d'exploitation amenée à utiliser la radio dans le cadre de ses fonctions

Durée : 1 jour

Objectifs de formation

- Améliorer l'efficacité des échanges radio et du traitement des appels au sein du Service d'exploitation vers les conducteurs
- Maîtriser les techniques d'expression par radio
- Se fixer des axes de travail personnels.

Programme

- Spécificités de la communication par radio
- L'alphabet normé
- Formules à privilégier et à éviter
- Gestion de situations délicates de façon constructive
- Synthèse d'une information.

Introduction

- Présentation des participants et du formateur
- Présentation des objectifs, du contenu et de la méthode pédagogique.

Répondre à une demande d'information ou expliquer à l'autre

Objectif : développer la clarté et la précision de l'expression : s'adapter à son interlocuteur

- Lister des situations quotidiennes dont l'objectif est d'expliquer, répondre à une demande d'information ou transmettre des consignes ; simulations filmées
- Analyse axée sur : la spécificité de l'entretien par radio, la précision du message, les expressions et le vocabulaire à privilégier et à éviter
- En groupe, élaboration d'une fiche collective de synthèse.

Gérer des situations délicates de façon constructive

Objectif : Mettre en œuvre des attitudes et une argumentation positive pour éviter ou désamorcer des tensions

- Lister des comportements et/ou des objections de conducteurs ; simulations filmées
- Analyse basée sur les attitudes, propos qui ont déclenché et alimenté les tensions
- En groupe, élaboration d'une fiche de conseils pour développer des attitudes et une communication positive dans des situations délicates.

Rendre compte du contenu d'un entretien

Objectif : développer l'esprit de synthèse et la précision

- En binôme, à partir des entretiens par radio, renseigner la main courante
- Analyse collective de leurs écrits axée sur la sélection des informations, la précision du message, les principes de lisibilité.

Méthodes pédagogiques

Apprentissage par l'expérimentation
Réflexions et échanges en groupe
Simulations et analyse des situations
Apports théoriques.

COMMUNICATION ECRITE ET COMMUNICATION PAR RADIO

Public : Régulateurs

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Améliorer sa communication par radio
- A l'écrit, rédiger un rapport d'incident pour être compris.

Programme

- Les spécificités de la communication par radio
- Les formules à privilégier et à éviter
- L'organisation d'un écrit en fonction d'un objectif et d'un lecteur
- Les caractéristiques d'un rapport d'incident et d'un courriel
- Les principes de lisibilité
- La gestion de situations délicates.

JOUR 1 (axé sur l'écrit)

Introduction

- Présentation des participants et du formateur
- Présentation des objectifs, du contenu et de la méthode pédagogique.

Spécificité de l'écrit professionnel

Objectif : organiser un écrit en fonction d'un objectif et d'un lecteur

- Préparation à la rédaction.
  - A qui j'écris?
  - Quel est mon objectif?
  - Quels sont les messages clés?

Rédaction d'un compte rendu d'événement

Objectifs : développer l'esprit de synthèse et la précision, distinguer informations et opinions

- En individuel ou en binôme, rédaction d'un compte rendu d'incident ou d'accident vécu sur le terrain
- Analyse collective de leurs écrits axée sur la description des faits, la précision du message, les principes de lisibilité
- Elaboration d'une fiche de conseils pour améliorer l'impact du rapport.

Rédaction d'un courriel

Objectif : identifier les spécificités d'un e-mail ; mettre en application des principes de lisibilité.

- En individuel ou en binôme, rédaction d'un courriel sur un thème de leur choix
- Analyse collective de leurs écrits axée sur les principes de lisibilité et les codes d'usage liés à la rédaction d'un mail.

Rédaction d'une main courante

Objectifs : s'entraîner à être précis et concis, à sélectionner l'information essentielle

- Chaque participant rédige une main courante à partir de situations vécues sur le terrain
- Lecture à haute voix
- Analyse individuelle et apports du formateur.

JOUR 2 (axé sur la communication radio)

Répondre à une demande d'information ou expliquer à l'autre
Objectifs : développer la clarté et la précision de l'expression ; s'adapter à son interlocuteur
- Lister des situations quotidiennes dont l'objectif est d'expliquer, répondre à une demande d'information ou transmettre des consignes ; simulations filmées
- Analyse axée sur : la spécificité de l'entretien par radio, la précision du message, les expressions et le vocabulaire à privilégier et à éviter
- En groupe, élaboration d'une fiche collective de synthèse.

Exercices comportementaux
Objectifs : développer ses ressources en expression orale pour optimiser l'impact de son message
- Exercices centrés sur la respiration, l'intonation, l'articulation, la gestion des émotions... en fonction des besoins du groupe.

Gérer des situations délicates
Objectifs : mettre en oeuvre des attitudes et une argumentation positive pour éviter ou désamorcer des tensions
- Lister des comportements et/ou des objections de conducteurs ; simulations filmées
- Analyse basée sur les attitudes, propos qui ont déclenché et alimenté les tensions
- En groupe, élaboration d'une fiche de conseils pour développer des attitudes et une communication positive dans des situations délicates.

Méthodes pédagogiques

Entraînement à des situations de communication et la rédaction d'écrits
Analyse critique et collective de ces différentes situations
Apports théoriques.

Observation : Avant la formation, la formatrice s'immergera dans le PC radio. Cette observation aura pour objectifs de :
- Connaître le fonctionnement du PC
- Identifier les codes et le mode de communication utilisés par les régulateurs
- Il est à noter que cette observation ne vise pas à évaluer les régulateurs.

LA PAROLE FACE A UN GROUPE ET RENDRE COMPTE PAR ECRIT D'UN EVENEMENT

Public : Tout personnel ayant à rendre compte par écrit ou par oral. Tout personnel ayant à animer des réunions

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- A l'écrit, rédiger un compte rendu pour être compris
- Se préparer à prendre la parole face à un groupe
- Identifier et mettre en valeur ses capacités d'expression

Programme

- L'organisation d'un écrit en fonction d'un objectif et d'un lecteur
- Les caractéristiques d'un compte rendu : information synthétique, objective, précise et concise
- Les principes de lisibilité
- La construction du discours : prise en compte de l'auditoire, sélection et développement des idées, définition d'un objectif
- Les techniques instrumentales.

Introduction
Présentation des participants et du formateur :
- Qui êtes-vous?
- Quelles difficultés rencontrez-vous lors de vos interventions face à un groupe et lors de la rédaction d'un compte rendu d'événements?
- Quelle est votre relation à l'écrit?
- Quelles sont vos attentes?

Présentations des objectifs, du contenu et de la méthode pédagogique.

Spécificité de l'écrit professionnel
Objectif : organiser un écrit en fonction d'un objectif et d'un lecteur
Préparation à la rédaction (faire le lien avec la journée centrée sur la prise de parole)
- A qui j'écris?
- Quel est mon objectif?
- Quels sont les messages clés?

Rédaction d'un compte rendu d'événement
Objectifs : développer l'esprit de synthèse et la précision, distinguer informations et opinions
- Individuellement ou en binôme, rédaction d'un compte rendu d'incident ou d'accident vécu sur le terrain
- Analyse collective de leurs écrits axée sur la description des faits, la précision du message, les principes de lisibilité
- Elaboration d'une fiche de conseils pour améliorer l'impact du compte rendu.

Exercices de lisibilité
Objectifs : construire des phrases claires
- Exercices individuels
- Lecture à haute voix et commentaires

Rédaction d'un télégramme
Objectifs : s'entraîner à être précis et concis, à sélectionner l'information essentielle.
- Distribution d'un rapport écrit d'un Responsable à propos d'un conducteur
- En binôme ou individuellement, rédaction d'un télégramme en appliquant les principes de lisibilité énoncés précédemment
- Analyse collective axée sur la clarté et la pertinence de l'information, la concision de l'expression.

Préparation d'une intervention orale
Objectifs : adapter son discours à l'auditoire et au temps imparti, organiser ses idées pour transmettre des messages courts, clairs et précis
- Pratique d'une démarche pour construire son discours (analyser la situation, sélectionner le contenu à transmettre, prendre en compte son auditoire...)
- Mise en oeuvre : préparation d'une intervention sur un thème de leur choix.

Simulation filmée
Objectif: identifier les éléments qui favorisent ou au contraire font obstacle à l'impact du message
- Prise de parole face au groupe (env. 2'), avec ou sans utilisation des supports
- Analyse vidéo de leur prestation axée sur le non verbal, l'adaptation de leur discours à l'auditoire, la précision de l'information, la structure de leur intervention
- Elaboration d'une fiche de conseils pour renforcer l'efficacité d'une prise de parole.

Techniques instrumentales
Objectifs : développer ses ressources en expression orale pour optimiser l'impact de son message et gérer son trac
- Exercices centrés sur la respiration, les appuis corporels, l'intonation, l'articulation, le regard, la gestion des émotions... en fonction des besoins du groupe.

Conclusion du stage
- Conseils pour prolonger les effets des deux jours de formation et définition des axes de progrès.

Méthodes pédagogiques

Entraînement à des situations de communication et rédaction d'écrits
Analyse critique et collective de ces différentes situations
Apports théoriques.

RELATIONS COMMERCIALES

Public : Agents commerciaux de conduite ou de vérification

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

Connaître les critères de catégorisation des clients
Définir la relation commerciale
Structurer son discours et adapter son argumentation.

Programme

La typologie de clients
Les étapes de la relation commerciale
Les mécanismes de la communication
L'écoute active et les outils de la communication (questionnement et reformulation)
La construction d'une argumentation.

Introduction
- Présentation des participants et du formateur
- Présentations des objectifs, du contenu et de la méthode pédagogique.

Réflexion sur la relation commerciale
Objectif : définir la relation commerciale dans leur métier
- Réflexion collective : "que peux exprimer le terme commercial dans votre métier "?

Construction d'une typologie de clients
Objectif : connaître les critères de catégorisation des clients
- Réflexion collective : quels sont les besoins des clients?
- Pourquoi les clients ont-ils ces besoins?
- Travail en sous-groupe : élaboration d'une typologie de clients ; validation en grand groupe.

Mise en pratique
Objectif : identifier les comportements commerciaux et non commerciaux
- Lister des situations dont l'objectif est d'orienter, d'informer, vécues par les Agents
- Mises en situations professionnelles filmées, analyse vidéo
- Apport théorique sur les trois espaces de communication, l'entretien commercial, l'importance de la communication non verbale
- Elaboration d'une fiche pratique de conseils.

Entraînement aux outils de communication
Objectif : s'approprier les outils de la communication
- En fonction des besoins du groupe, réflexion sur les différents types de questions et la reformulation ; exercices pratiques.

Elaboration d'une argumentation commerciale

Objectif : adapter l'argumentation à son interlocuteur, à l'objectif défini

- Apport théorique sur le schéma de sécurité
- En sous groupe, construction d'argumentaire à partir de cas concrets (réclamation, rappel des règles, information) ; validation collective
- Mises en situation
- Elaboration collective d'une liste de conseils.

Méthodes pédagogiques

Réflexions et échanges en groupe
Simulations et analyse des situations
Apports théoriques.

GERER LES CONFLITS

Public : Agents commerciaux de conduite ou de vérification

Durée : 2 jours

Objectifs

- Comprendre les conflits
- Prendre conscience de son comportement en situation relationnelle
- Désamorcer et gérer un conflit.

Programme

- Processus de la communication interpersonnelle
- Mécanismes du conflit et typologie de la violence
- Gestion d'une situation difficile.

Introduction
- Présentation des participants et du formateur
- Présentation des objectifs, du contenu et de la méthode pédagogique.

Réflexion sur le conflit
Objectif : connaître les différentes formes de conflit
- Réflexion collective sur : qu'est-ce qu'un conflit ?
- Quelles sont les origines du conflit ?
- Pourquoi les transports en commun sont un lieu propice au conflit ?

Mécanismes du conflit
Objectif : repérer les éléments générateurs de conflit
- Lister des situations conflictuelles vécues par les agents/exercices de simulations filmées.
- Analyse axée sur les attitudes, les propos qui ont déclenché et alimenté le conflit.
- Apports théoriques sur les mécanismes et les étapes d'un conflit, l'impact des comportements réflexes, la relation dominant – dominé, le rôle des émotions.

Comprendre ses réactions dans une situation conflictuelle
Objectif : identifier son comportement pour mieux intervenir
- Réflexion en groupe sur : quels sont les comportements, les manifestations des clients qui vous agressent?
- Pourquoi ces comportements vous interpellent-ils ?
- Montrer le décalage entre la violence vécue et la prise en compte légale.

Exercices comportementaux
Objectif : s'approprier des techniques pour gérer ses émotions
- Exercices comportementaux centrés sur la respiration, les appuis corporels, la gestion des émotions.

Gestion d'un conflit.
Objectif : mettre en œuvre des attitudes et une argumentation positive pour éviter ou désamorcer un conflit.

Phase 1
Elaboration collective d'une liste de conseils pour désamorcer un conflit.

Phase 2
Lister des comportements et/ou des objections de clients.
Exercices de simulation et entraînement individuel pour développer des attitudes positives dans un conflit.

Méthodes pédagogiques

Réflexions et échanges en groupe,
Simulations et analyse des situations,
Apports théoriques.

LES STEREOTYPES

DECOUVERTE DES INTELLIGENCES MULTIPLES

Public : Agents de médiation

Durée : 2 jours

Contexte

Dans leur travail au quotidien, les Agents de médiation sont confrontés à une forte diversité de situations et de profils de passagers. La plupart d'entre eux sont issus eux-mêmes de la diversité, et sont confrontés fortement à la question des stéréotypes dans leur métier et dans leur parcours de formation.
De plus, certains de ces salariés ont eu dans le passé un parcours d'apprentissage difficile avec une déscolarisation.

Présentation de l'action

Dans le cadre de cette action, d'une durée de deux fois un jour, nous faisons le choix de l'interactivité pour décliner les objectifs pédagogiques, en alternant le travail individuel, en équipes et en groupe entier.
Les journées sont composées d'apports théoriques (sous forme active) ainsi que d'activités de renforcement et de réflexion nécessaires à une prise de conscience des participants dans un environnement ludique, valorisant et bienveillant.

- **Journée 1 sur les stéréotypes**
  - → Définir un stéréotype, un préjugé et une discrimination
  - → Repérer des exemples courants de stéréotypes générationnels, de genre, d'apparence et de fonction
  - → Prendre conscience de ses propres stéréotypes
  - → Repérer les stéréotypes suscités en situation professionnelle
  - → Adopter la posture professionnelle de l'agent de médiation.

- **Journée 2 sur les intelligences multiples**
  - → Définir le principe des huit intelligences multiples selon Howard Gardner
  - → Se familiariser avec les intelligences multiples en créant ses propres représentations
  - → Identifier ses intelligences fortes
  - → Repérer les formes d'intelligences de son entourage
  - → Traduire son rôle d'agent de médiation en intelligences multiples
  - → Gérer son stress avec les intelligences multiples.

Programme

- Les stéréotypes, les préjugés et les discriminations : définition et différences
- Les stéréotypes par l'image, le langage et la musique : génération, genre, apparence physique et fonction
- En situation professionnelle : quels acteurs, quels comportements pour quels stéréotypes ?
- La théorie de Gardner : contenu, principes, précautions
- Identification des intelligences fortes et stratégie pour éveiller des intelligences endormies
- Le profil de poste « agent de médiation » en intelligences multiples
- Identification des moyens pour développer ses intelligences.

Méthodes pédagogiques

Mises en situation, travail en sous-groupes, partage d'expérience, jeux-cadres
Pédagogie de la découverte, exposé

RESSOURCES TRANSVERSALES

ACHATS APPROVISIONNEMENTS

LES ACHATS : UN ENJEU POUR L'ENTREPRISE

Public : Responsables Achats, Acheteurs.

Durée : 5 jours

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser tous les processus achats en utilisant les outils adaptés (analyse ABC, cahier des charges, sourcing et sélection des fournisseurs, tableau de bord, etc.)
- Contribuer à la compétitivité de l'Entreprise
- Mesurer la performance Achats

Programme

LES MISSIONS DES ACHATS
La fonction Achat dans l'entreprise
- Fonction administrative
- Fonction administrative et négociatrice
- Fonction administrative, négociatrice et technique

L'enjeu financier
L'enjeu stratégique
Le rôle du service Achats et de l'acheteur

LES BESOINS
Les relations avec les Services de l'entreprise
Caractéristiques, origines et expressions

LES FOURNISSEURS
PRÉSÉLECTION ET SÉLECTION DES FOURNISSEURS
La démarche de pré-sélection
- Evaluation du marché fournisseur
- Recherche des fournisseurs : le sourcing
- Stratégie de sourcing
- Pré ciblage → Questionnaire d'évaluation
- Principe d'évaluation d'une relation avec un fournisseur
- Identification des fournisseurs potentiels
- Evaluation des fournisseurs potentiels – critères
- Mesure de la valeur des fournisseurs
- Appel d'offre
- Réception et comparaison des offres
- Comparaison des fournisseurs à partir de l'évaluation

Qualification du couple "produit/ fournisseur"
Consultation ou appel d'offres
- Définition
- A quel moment l'entreprise consulte-t-elle ?
- Qui consulter ?

Appel d'offres
- Objectifs

Elaboration d'un appel d'offres ou de la consultation
- Indications à faire figurer

Réception des offres et dépouillement
- Le dépouillement des offres

Comparaison des offres
- Les éléments à comparer
- La synthèse
- Comparaison multicritères

La notion du coût global
Le choix des fournisseurs

LES PRIX ET LA NEGOCIATION
Le prix de marché
La négociation
- L'apport de la PNL
- Savoir analyser le déroulement et les résultats d'une bonne négociation
- Réussir les négociations difficiles
- Les 40 questions à aborder lors d'une négociation

LE SUIVI
Comprendre la composition du portefeuille achats
Élaborer une stratégie Achats / Approvisionnements
Valoriser les actions Achats

Tableau de bord Achats
- Définition
- Utilisation et rôle
- Elaboration
- Exemples d'indicateurs
- Exemples de présentation et de graphiques associés
- Exercices de réalisations d'indicateurs pour tableaux de bord

SYNTHESE ET EVALUATION

L'AUDIT D'UNE DIRECTION ACHATS-LOGISTIQUE

DEMARCHE DE L'AUDIT :

1. Processus actuel
- AUDIT
- ANALYSE DES DYSFONCTIONNEMENTS
- MISE EN EVIDENCE DES POINTS FORTS

2. Vulgarisation des procédures Achats et Approvisionnements

3. Coaching des équipes Achats et Approvisionnements

1ere ETAPE

- **Idées de solutions**
- **Scénarios : Amélioration / rupture**
- **Impacts**

1. Diagnostic
- **Audit**
- **Carte du processus actuel**
- **Diagnostic Forces &Faiblesses**

2. Scénario cible

3. Vulgarisation
- **Carte du processus révisé**
- **Changements requis**
- **Facteurs clés de succès**

4. Propositions

2ème ETAPE

Amélioration des performances Achats - Approvisionnements
- Bonne définition des besoins
- Présélection et sélection des fournisseurs
- Rédiger les appels d'offres
- Négociation
- Rédaction des contrats
- Suivi de la performance achats et fournisseurs

MISE EN PLACE DES PRATIQUES ACHATS ET APPROVISIONNEMENTS PAR L'UTILISATION DES MEILLEURS OUTILS ET DES METHODES

- Supprimer les dysfonctionnements
- Vérifier l'adéquation Achats et Approvisionnements avec les besoins
- Rendre complémentaires les fonctions Achats et Approvisionnements
- Développer le travail en équipe Acheteur – Utilisateur – Approvisionneur
- Définir des objectifs et responsabiliser
- Motiver et impliquer tous les Acteurs

LES OBJECTIFS

- Satisfaire les Clients internes
- Optimiser la fonction Achats et Approvisionnements
- Professionnaliser les Acheteurs et Approvisionneurs
- Réduire et maîtriser les délais d'approvisionnements

LES 6 PHASES

1. Auditer
2. Analyser
3. Proposer les axes d'améliorations
4. Mise en place des pratiques Achats et Approvisionnements
5. Soutien individualisé
   - Objectifs :
   - Simplifier
   - Informer
   - Former
   - Appliquer
6. Mesurer

L'AUDIT DES ACHATS ET LA MISE EN PLACE D'UNE AMELIORATION CONTINUE

Public : Directeurs ou Responsables des achats, Supply Chain Managers, Responsables de Services, Seniors Buyers, Directeurs Financiers, Facilities Managers

Objectifs de formation

Le processus des achats est l'interface chargée de procurer à l'entreprise tout ce qui lui manque en interne pour fonctionner et répondre aux besoins de ses clients externes. Ces achats qui représentent 50% à 80% du chiffre d'affaires d'une entreprise, sont un levier essentiel pour dégager la marge bénéficiaire.

Ils contribuent de façon significative à la performance de l'entreprise, non seulement par la réduction des coûts, mais également par leur rôle stratégique pour ajuster les apports des fournisseurs aux évolutions du marché et bénéficier de la capacité d'innovation de ceux-ci.

Gérer de manière efficiente le portefeuille des fournisseurs de l'entreprise afin d'obtenir la meilleure valeur ajoutée de leur part, telle est aussi - et surtout - la mission des achats.

L'évolution permanente du contexte économique et concurrentiel implique une amélioration continue de cette fonction et une adaptation des compétences des acheteurs.

- Quelle est le niveau de maturité de votre service des achats ?
- Comment analyser ses performances ?
- Quels axes améliorer dans les achats pour devancer vos concurrents ?

Pour y répondre, il est indispensable de réaliser l'audit du processus des achats et mettre en œuvre les outils d'amélioration continue de ce levier stratégique de la compétitivité.

Objectifs pédagogiques

- Identifier la valeur ajoutée du processus des achats et du portefeuille de fournisseurs de son entreprise
- Déterminer ses enjeux stratégiques de la fonction achats
- Evaluer son organisation selon la structure de son portefeuille des achats
- Evaluer les risques majeurs associés aux processus clés des achats et des approvisionnements
- Rédiger du référentiel de contrôle interne des processus qui y sont liés
- Mettre en œuvre le plan d'amélioration continue
- Programme

ANALYSE PRELIMINAIRE

Analyse de la structuration du portefeuille ACHATS

Analyse des types de marchés fournisseurs par segments d'achats

Élaboration des matrices de pilotage des achats.

STRATEGIE DES ACHATS

Définition des objectifs et des politiques d'achats par segments d'achats
Référentiel des compétences (techniques, relationnelles et cognitives) requises des acteurs, par catégorie et politique d'achats associée
Organisation des achats et des approvisionnements en adéquation avec les objectifs et les compétences requises
Référentiel d'analyse du processus et des procédures des achats
Élaboration du tableau de bord et des indicateurs de performances correspondant aux objectifs définis par familles d'achats et par acheteur.

AUDIT QUALITATIF DU PROCESSUS OPERATIONNEL

Analyse et expression des besoins,
Connaissance des marchés fournisseurs
Application du processus et des procédures,
Suivi de l'exécution
Elaboration du plan de progrès à réaliser et des indicateurs correspondants (avec grille de satisfaction des clients internes).

AUDIT QUANTITATIF DU PROCESSUS OPERATIONNEL

Des tâches (% de temps de travail) accomplies par acheteur
Des volumes d'achats
Des coûts de la fonction achats
Des relations avec les fournisseurs
Des litiges
Des stocks et de la politique d'approvisionnements.

MISE EN ŒUVRE DE L'AMELIORATION CONTINUE

Identification des objectifs d'amélioration des processus, des tâches et des compétences
Référentiel des outils et méthodes d'amélioration
Elaboration d'un plan de progrès
Mesure des plans de progrès.

CONCLUSION

AUDIT LOGISTIQUE POUR L'ACCOMPAGNEMENT DE LA MISE EN PLACE D'UNE STRUCTURE DE DONNEES DE FICHE ARTICLE

METHODOLOGIE (SYNTHESE)

1. Réaliser un diagnostic de l'existant

Le diagnostic est la situation réelle de l'entreprise prenant en considération tous les facteurs inhérents à son activité. Il permet également le suivi de l'évolution de l'environnement de l'entreprise.
Grâce à cette analyse, nous pouvons évaluer les forces et les faiblesses de l'entreprise, identifier les opportunités de développement ainsi que recenser toutes les ressources disponibles de l'entreprise telles que les réseaux, les flux, les équipements, les processus, les ressources humaines, la dimension commerciale, etc.
Nous pouvons aussi identifier les enjeux et créer un plan d'action qui aide à déterminer les différentes étapes à réaliser entre la situation actuelle de l'entreprise et la situation désirée. Cela va nous permettre de garantir une plus grande adhésion aux conclusions et recommandations formulées. Nous pouvons donc décrire le diagnostic comme un outil d'analyse et de changement.

- Analyses documentaires
- Définir les besoins de l'entreprise
- Analyse détaillée de la demande
- Identification des points critiques
- Estimation des volumes et des flux concernés

2. Définir les objectifs

- Amélioration et apport d'une valeur ajoutée à la fiche article
- Amélioration de la gestion des stocks
- Réduction des coûts
- Meilleure gestion des risques pour les articles en stock
- Fiabilisation de la valorisation des stocks
- Fiabilisation des inventaires
- Fiabilisation des approvisionnements

3. Elaboration d'un référentiel articles standard

- Codification standard et internationale
- Amélioration de la structure marchandise
- Amélioration de la nomenclature
- Etablissement des critères pour définir la notion de "Kitting"
- Mise en place de VL (Variantes Logistiques) dans le référentiel

4. Mise en concordance du référentiel article avec la gestion des espaces de stockage

- Amélioration de l'adressage des articles en stock
- Intégration de la localisation des articles dans la fiche article

5. Mise en place d'outils statistiques nécessaires pour l'optimisation des stocks

- Déterminer les outils complémentaires
- Mise en place d'une liaison entre ces indicateurs et la fiche article

6. Formations

LES FONDAMENTAUX DES ACHATS

Public : Responsables Achats, Acheteurs.

Durée : 5 jours

Objectifs de formation

Appréhender la fonction achats dans l'entreprise.
Acquérir les méthodes et outils
Optimiser l'acte d'achat en intégrant les coûts, la qualité, les délais et les risques.

Objectifs pédagogiques

- Traduire les données techniques en données commerciales.
- Rechercher les fournisseurs potentiels
- Rédiger un appel d'offres
- Comparer les offres et choisir les meilleurs fournisseurs pour l'entreprise
- Rédiger un contrat

Programme

LES MISSIONS DES ACHAT
La fonction achat dans l'entreprise
La fonction achat : un enjeu financier
La fonction achat : un enjeu stratégique
La fonction achat et la Supply chain
Le rôle du service achats et de l'acheteur

LE BESOIN
Les relations avec les services de l'entreprise
Le Besoin : caractéristiques, origines et expression

PRESELECTION ET SELECTION DES FOURNISSEURS
La démarche de présélection
Qualification du couple "produit/fournisseur"
Consultation ou appel d'offres
Appel d'offres
Elaboration d'un appel d'offres
Réception des offres et dépouillement
Comparaison des offres
Notion de coût global
Choix des fournisseurs

PRIX ET NEGOCIATION
Le prix de marché
La négociation
Les qualités d'un bon négociateur
L'approche psychologique
L'apport de la PNL
Savoir analyser le déroulement et les résultats d'une bonne négociation
Réussir les négociations difficiles
Les 40 questions à aborder lors d'une négociation

SUIVI DES PERFORMANCES ET TABLEAUX DE BORD
Comprendre la composition du portefeuille achats
Elaborer une stratégie achats
Valoriser les actions achats
Tableaux de bord Achats

LES APPROVISIONNEMENTS - INITIATION

Public : Responsables Magasins, Magasiniers, Approvisionneurs, Gestionnaires de stocks.

Durée : 5 jours

Objectifs de formation

- Comprendre les exigences du client interne
- Comprendre les techniques de base : éviter les ruptures tout en minimisant le niveau de stocks.
- Maîtriser la relation quotidienne avec le fournisseur et être efficace dans son suivi.
- Négocier avec les fournisseurs (nouveaux délais, transports etc.)

Objectifs pédagogiques

- Analyser les consommations
- Utiliser les bonnes méthodes de réapprovisionnements
- Définir les niveaux optimum des stocks (stock maxi - stock sécurité - stock d'alerte, etc.)
- Gérer efficacement les stocks visant à la satisfaction des clients internes et externes

Programme

Analyse préalable des consommations et des stocks
Repérage des articles importants par analyse de Pareto et ABC
Méthode d'analyse globale du stock
Différentes approches des taux de rotation
Calcul des coûts de passation de commande et des coûts de possession des stocks
Méthodes de réapprovisionnement
Le système à quantité fixe et périodicité variable

- Besoin prévisionnel annuel approximatif
- Seuil ou point de commande
- Quantité économique de commande

Le système à périodicité fixe et quantité variable :

- Périodicité économique de commande
- Besoin pour la période séparant deux réapprovisionnements ou niveau de « recomplètement »

Le stock de sécurité
Les remises sur quantités
La prévision de la demande
Méthodes de valorisation des stocks
Le prix moyen pondéré
Premier entré, premier sorti (FIFO)
Dernier entré, premier sorti (LIFO)
Le prix standard

Eléments sur les méthodes de flux tendus

- Juste à temps,
- Stock zéro,
- Kanban

Eléments de gestion informatisée des stocks et des approvisionnements
Niveau de stock
Fluidité des entrées
Affectation des stocks

Enregistrement des stocks

Saisie des mouvements

Le tableau de bord de l'approvisionneur

- Les indicateurs pertinents à suivre.

L'APPROVISIONNEUR CONFIRMÉ

Public : Responsables Magasins, Magasiniers, Approvisionneurs, Gestionnaires de stocks

Durée : 5 jours

Objectifs de formation

- Contribuer à l'amélioration du taux de service FOURNISSEURS ET CLIENT
- Mettre sous contrôle les aléas potentiels pour fiabiliser et réduire les délais.
- Maîtriser la relation fournisseur.
- Participer à la coordination achat/approvisionnement.

Programme

LES RESPONSABILITES DE L'APPROVISIONNEUR CONFIRME

- Le rôle et l'importance de la mission Approvisionnements dans l' Entreprise .
- Le positionnement de la fonction Approvisionnements dans la Supply Chain.
- La clarification des principales tâches et objectifs de l'approvisionneur.

LES PROCESSUS ET SYSTEMES D'INFORMATION CLEFS

- La notion de ERP : le MRPII

MAITRISER LES METHODES D'APPROVISIONNEMENTS

- La méthode par seuil informatique : avantages et inconvénients.
- La méthode périodique.
- Le plan d'approvisionnements extrait du MRPII.

PILOTER LES APPROVISIONNEMENTS

- Les indicateurs de progrès.
- Le tableau de bord.

TRAVAILLER AVEC LES ACHETEURS ET LES CLIENTS INTERNES

- Travailler au sein d'une équipe multi-métiers.
- Coordination achat/approvisionnement et écoute des utilisateurs.
- Évaluer et suivre efficacement les fournisseurs dans leurs démarches de progrès.

RAPPEL SUCCINCT DES PRINCIPES CLES DE LA FONCTION D'APPROVISIONNEMENT ET APPROFONDISSEMENT DES TECHNIQUES DE SUIVI DES COMMANDES

Public : Approvisionneurs, Gestionnaires de stocks

Durée : 5 jours

Programme

- **Rappel des principes clés de la gestion et de la planification des stocks et des approvisionnements**
- **Pré requis au suivi optimum des commandes: l'amélioration de la gestion opérationnelle des stocks**
- **Les techniques de suivi optimum des commandes "en amont"**
- **Les techniques de suivi optimum des commandes "en aval"**
- **La mise en place d'outils statistiques nécessaires pour l'optimisation des stocks et le suivi des commandes.**

Méthodologie :

L'apprentissage se composera d'une association de pédagogie traditionnelle basée sur un exposé magistral (exposé du cours de façon structurée : thèmes abordés, objectifs, contenu, annexes et exposés d'expériences professionnelles vécues) et d'un apprentissage actif, participatif.
La méthodologie sera plus orientée vers l'individu en tenant compte de ses acquis, de ses expériences.
Le but est d'aider l'apprenant à construire des compétences exploitables dans son environnement de travail en mise en situation tout au long de la formation.
L'apprentissage se fera donc « en faisant ». Elle visera à privilégier l'activité de celui qui apprend.
Les apprenants vont donc agir directement (écrire, s'exercer, expérimenter, collaborer,..).

STRATEGIE ET TABLEAU DE BORD ACHATS

Public : Responsables Magasins, Magasiniers, Approvisionneurs, Gestionnaires de stocks. Acheteurs confirmés désireux d'élargir le champ de leurs responsabilités, Responsables d'achats

Durée : 5 jours

Objectifs de formation

Définir et organiser la politique Achats en fonction de la stratégie globale de l'entreprise est la mission première du Responsable de la Fonction Achats, qui est désormais un acteur essentiel de la performance de l'entreprise.

Objectifs pédagogiques

- Piloter les achats opérationnels :
- Gérer les risques financiers et contractuels.
- Maîtriser les coûts et les délais par une démarche d'anticipation.
- Mobiliser et motiver les équipes.
- Donner une orientation internationale au service Achats.

Programme

Comprendre le contexte de l'entreprise

- Savoir analyser la situation de l'entreprise
- Comprendre la culture de l'entreprise

Comprendre la composition du portefeuille achats

- Savoir analyser la situation

Elaborer une stratégie Achats / Approvisionnements

- Diagnostiquer la couverture des achats par la fonction Achats
- Diagnostiquer la maîtrise du processus achats par la fonction achats
- Fixer les objectifs
- Elaborer la stratégie Achats/Approvisionnements
- Mise en place des plans d'actions
- Suivi des actions

Tableaux de bord

- Définition
- Utilisation et rôle
- Les indicateurs
- Elaboration
- Exemples d'indicateurs et de graphiques associés.

LE SOURCING

Public : Acheteur, Directeur des achats, Responsable des achats, toute personne en relation avec les fournisseurs.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

Les achats ont un rôle à jouer face à la pression de leurs clients internes. Cette formation au sourcing apporte une méthode éprouvée et des outils pertinents pour répondre à toutes ces questions.

Objectifs pédagogiques

- Intégrer les facteurs techniques et économiques dans la sélection des fournisseurs.
- Rationaliser le portefeuille fournisseurs.
- Fiabiliser méthodiquement les sources.
- Construire un guide d'évaluation des fournisseurs.
- Sécuriser et équilibrer les échanges avec les fournisseurs.

Programme

PRESELECTION DES FOURNISSEURS
Les achats et la sélection des fournisseurs vus par la norme ISO 9001 V 2000

LA DEMARCHE DE PRE-SELECTION

QUALIFICATION DU COUPLE FOURNISSEURS / PRODUITS

FOURNISSEURS EN ASSURANCE QUALITE

COMPARAISON MULTICRITERES DES FOURNISSEURS

MESURE DE LA PERFORMANCE

TABLEAU DE BORD (Maîtrise qualitative des fournisseurs)

CONCLUSION

DE L'EXPRESSION DES BESOINS..... A LA MESURE DES PERFORMANCES ACHATS ET FOURNISSEURS

Public : Acheteur, Directeur des achats, Responsable des achats, toute personne en relation avec les fournisseurs.

Durée : 5 jours

Programme :

Définir le besoin

Réceptionner les offres

Dépouillement des offres

Préparer la négociation

Négocier en face à face ou au téléphone

Choisir le fournisseur

Rédiger le contrat

Approvisionner

Suivre la commande

Recevoir la marchandise

Mesurer la performance fournisseurs

Mesurer la performance achats

Elaborer le budget achats

Améliorer le fonctionnement

SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

Public : Directeur et Responsable logistique Supply Chain, Ingénieur ou cadre du Service logistique accédant au poste de responsable, tout collaborateur évoluant vers des responsabilités dans la Supply Chain. Les Responsables Douane et Transports internationaux, ADV, Ventes, Contrôle de gestion

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

La compétitivité des entreprises passe par l'organisation des flux d'informations et de produits à l'intérieur ou à l'extérieur des systèmes. Par une information sur les différentes fonctions de l'entreprise et leur interaction, cette formation permet d'en comprendre les dysfonctionnements et de rechercher l'optimisation du service et du niveau de rentabilité.

Objectifs pédagogiques

- Savoir piloter une Supply Chain.
- Maîtriser et organiser les flux du client au fournisseur.
- Maîtriser la demande et planifier la Supply Chain.
- Réduire les stocks grâce aux bonnes règles de gestion.
- Optimiser le fonctionnement de vos entrepôts et plate-formes de distribution
- Maîtriser l'externalisation des prestations logistiques.
- Mettre en place une politique de transport adaptée.

Programme

Définition de la Supply Chain
Les objectifs de la mise en place de la Supply Chain
Les raisons du développement du Supply Chain Management
Les enjeux stratégiques de la supply chain
Les contraintes de la supply chain
L'intégration du processus d'achat dans la Supply Chain
Les relations entre les achats et la supply chain
L'impact sur la réduction du coût global
L’impact sur l’amélioration du résultat de l’entreprise
Le système de mesure des performances

LE MARKETING ACHAT

Public : Responsable des achats et Directeur souhaitant utiliser la démarche du marketing d'achats.

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Étudier efficacement un marché fournisseur mondial.
- Effectuer un diagnostic sur un portefeuille achat.
- Acquérir une approche méthodique simple.
- Choisir des stratégies d'achats pertinentes et cohérentes avec les objectifs globaux.
- Objectiver sa vision du marché et des fournisseurs.

Programme

Définition

Processus

La classification des achats

Analyse du marché

Visualisation du portefeuille d'achats : la matrice des contraintes

Analyse risques profits

Choix des stratégies et élaboration du plan

Choix des actions

Elaboration du plan à court moyen terme et long terme

Le marketing mixe et les quatre variables

RESPONSABLE QUALITÉ ACHATS

Public : Responsable qualité achats nouvellement nommés. Responsable achats désirant mettre en œuvre une politique qualité dans son service.

Durée : 5 Jours

Objectifs de formation

- Maitriser les enjeux et les exigences de l'ISO 9001, version 2015
- Acquérir, dans le cadre de la démarche qualité, les outils et méthodes nécessaires pour :
- Maitriser les enjeux et les exigences de l'ISO 9001, version 2008
- Réaliser les audits fournisseurs et internes.

Programme

Management Qualité et Achats

Le Responsable Qualité Achats dans la démarche ISO 9001

La surveillance du produit acheté et l'évaluation de la performance Fournisseurs

Conduite d'audit Fournisseurs, internes et se préparer aux audits clients.

Méthodes pédagogiques

Formation / Actions, avec alternance de présentations PowerPoint et de réflexions sur les pratiques dans l'entreprise
Pédagogie participative.

Les Normes associées :
- ISO 9001, version 2015
- ISO 19011, version 2012

LES ACHATS DE SOUS-TRAITANCE INDUSTRIELLE

Public : Acheteurs et responsables de sous-traitance industrielle directement liée à la production. Responsables d'achats industriels de production. Donneurs d'ordres : bureaux d'études, méthodes, production.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Appréhender les enjeux et risques d'une politique de sous-traitance.
- Disposer d'un cadre méthodologique pour le montage et le suivi des contrats de sous-traitance.

Objectifs pédagogiques

- Définir avec les utilisateurs le cahier des charges de la sous-traitance.
- Choisir le sous-traitant le mieux adapté aux produits à sous-traités.
- Mettre en place les règles de la sous-traitance.
- Mesurer la performance des sous-traitants.
- Maîtriser les aspects juridiques liés à la sous-traitance.

Programme

Introduction
Une stratégie à long terme
Avantages de la sous-traitance
Inconvénients
Le processus d'achat de la sous-traitance
L'évaluation des sous-traitants
Le contrat de progrès
La rémunération des sous-traitants
Responsabilité juridique
Conclusion.

LES ACHATS DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

Public : Acheteurs et les personnes effectuant des achats de prestations

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Connaître les spécificités de l'achet de prestations de service.
- Maîtriser et utiliser les outils et méthodes relatifs à ces achats.

Objectifs pédagogiques

- Définir conjointement avec les utilisateurs un cahier des charges complet.
- Déterminer le meilleur choix du prestataire.
- Rédiger un contrat conforme juridiquement tenant compte des contraintes et des spécificités de ce type d'achats.
- Mesurer la performance du prestataire.

Programme

Introduction

La problématique des achats de prestations intellectuelles

Le Processus Achat

Les risques liés aux achats de prestations intellectuelles

Conclusion.

PRESELECTION ET SELECTION DES FOURNISSEURS

Public : Responsables des achats, acheteurs ou toute personne effectuant des achats pour l'entreprise.

Durée : 5 jours

Objectifs de formation

Appréhender et maîtriser les méthodes et outils d'une bonne sélection des fournisseurs.

Objectifs pédagogiques

- Rechercher les fournisseurs potentiels.
- Analyser leur situation par rapport aux exigences de leur entreprise.
- Sélectionner avec objectivité les meilleurs fournisseurs.
- Mesurer la performance des fournisseurs.

Programme

Présélection des fournisseurs

Introduction.
La démarche de pré-sélection.
Qualification du couple Fournisseurs/Produits.
Fournisseurs en assurance Qualité.
Tableau de bord (Maîtrise qualitative des fournisseurs).
Conclusion.

Sélection des fournisseurs

Appel d'offres.
Elaboration d'un appel d'offres.
Réception des offres et dépouillement.
Comparaison des offres.
Choix des fournisseurs.
Conclusion.

LA MESURE DE LA PERFORMANCE / TABLEAUX DE BORD (MAÎTRISE QUANTITATIVE ET QUALITATIVE DES FOURNISSEURS)

Public : Responsables Achats, Responsables Approvisionnement, Acheteurs, Approvisionneurs, Gestionnaire de stocks.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Connaître les indicateurs nécessaires au pilotage de la fonction.
- Appréhender les méthodes de définition des objectifs de performance.
- Mettre en place, suivre et faire évoluer les tableaux de bord.

Objectifs pédagogiques

- Définir leurs propres indicateurs de mesure de performance.
- De suivre et d'interpréter les indicateurs.
- De définir les plans d'actions visant à les atteindre.
- De mettre en place un tableau de bord.

Programme

Comprendre la composition du portefeuille achats

Elaborer une stratégie Achats / Approvisionnements

Tableaux de bord

MAÎTRISER LES RISQUES JURIDIQUES LIÉS AUX ACHATS

Public : Responsables Achats, Acheteurs, Collaborateur impliqué dans la négociation et la rédaction de contrats d'achats à l'international.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

Evaluer les risques juridiques liés à l'acte d'achat
Préserver les droits de l'entreprise en matière d'achat.

Objectifs pédagogiques

Rédiger un contrat d'achat en intégrant les clauses juridiques appropriées
Respecter les règles de droit en matière d'achat
Faire respecter les obligations des fournisseurs

Programme

Les contrats
Le droit des contrats
Les différentes formes contractuelles
Le droit international de l'achat.
Le droit communautaire de l'achat
L'élaboration d'un contrat
Les clauses essentielles à bien négocier
Maîtriser les risques et leurs conséquences
Analyser le risque fiscal étranger
Gérer et sortir d'un litige avec un fournisseur. L'amiable, l'arbitrage
Conclusion.

L'ORGANISATION D'UN SERVICE ACHATS

Public : Responsables Achats.

Durée : 5 jours

Objectifs de formation

- Mettre en place une organisation pertinente achats.
- Définir une politique et des objectifs achats.
- Elaborer les stratégies permettant d'atteindre les objectifs définis.
- Mesurer la performance du service achats.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les missions d'un Responsable achats
- Proposer un politique achat en conformité avec la politique entreprise
- Diagnostiquer la maîtrise des achats par la fonction achats dans l'entreprise
- Promouvoir les stratégies pertinentes
- Piloter la fonction achats
- Définir les objectifs du service et de chaque acheteur
- Définir et mettre en place les indicateurs de mesure de performance
- Analyser les écarts et mettre en place les plans d'actions.

Programme

La fonction du responsable des achats dans l'entreprise

La politique de l'entreprise et la politique achat

Les techniques d'élaboration des stratégies achats

L'organisation de la fonction achats dans l'entreprise

Le pilotage de la fonction

Les ratios et indicateurs pertinents

La mesure de la performance.

NÉGOCIATION ACHATS
NIVEAU 1

Public : Responsables Achats, Acheteurs, Aides-Acheteurs expérimentés, Assistants-Achats, Négociateur achat, Chef de produit.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Appréhender les techniques de négociation
- Préparer efficacement ses négociations
- Développer les stratégies adaptées.

Objectifs pédagogiques

- Mener une négociation achats
- Mettre en œuvre les méthodes et outils d'une négociation gagnant-gagnant
- Surmonter les négociations difficiles.

Programme

Rappel des missions et des responsabilités de la fonction achats
Le processus achat
Le rôle des achats et de l'acheteur
Comprendre "les besoins" de l'entreprise
Savoir choisir les stratégies adaptées
La négociation
Les négociations difficiles
Les résultats de la négociation
Les tactiques du vendeur
Les qualités d'un acheteur
Les apports de la PNL
Les questions à aborder lors des négociations

NEGOCIATION ACHATS
NIVEAU 2

Public : Acheteur, négociateur, chef de produit, Responsable d'achats ayant acquis une bonne pratique de la négociation.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

Avoir de la méthode pour préparer sa négociation d'achats est certes particulièrement utile ; utiliser un comportement adapté pour établir la confiance et convaincre le vendeur augmente les chances de succès.

Objectifs pédagogiques

- Préparer et conduire l'entretien de négociation d'achats.
- Acquérir et pratiquer une méthode sûre et éprouvée pour atteindre ses objectifs, notamment de réduction des coûts d'achat.
- Adopter les postures des acheteurs professionnels efficients.
- Être plus à l'aise face à un vendeur chevronné dans le respect de l'éthique.

Programme

Organiser sa négociation d'achats

Observer finement pour décrypter les intentions de son interlocuteur

S'adapter face à ses interlocuteurs en négociation

Gérer ses émotions pour défendre ses intérêts en négociation

Développer sa puissance de persuasion.

LES ACHATS D'INVESTISSEMENTS

Public : Acteurs des Achats d'investissements.

Durée : 5 Jours

Objectifs de formation

- Définir les différentes phases du projet d'achats des investissements et les précautions à prendre afin que le projet atteigne les objectifs fixés
- Le but final de cette formation est la détermination des facteurs clés de succès de tels projets, ainsi que leurs enjeux, contraintes et bonnes pratiques.

Programme

Définition

Le sourcing

La consultation

La comparaison des offres

La négociation

Choix du fournisseur

Contractualisation

Suivi du projet d'investissement.

LES ACHATS DE MAINTENANCE

Public : Acheteurs et les personnes effectuant des achats de maintenance

Durée : 4 jours

Objectifs de formation

- Définir le rôle des achats.
- Mesurer l'importance des achats dans le budget de maintenance.
- Définir le processus des achats de maintenance.
- Achats et gestion des stocks de pièces de maintenance.
- Les nouveaux concepts : externalisation – sous-traitance e-procurement
- Elaborer un plan de progrès.

Objectifs pédagogiques

- Définir la stratégie et d'utiliser les meilleures tactiques pour les achats de maintenance.
- Définir et d'acheter dans les meilleures conditions économiques et de délais les pièces et produits de maintenance.
- Sous-traiter ou externaliser certains achats de maintenance.
- Mesurer la performance achats.

Programme

La fonction Maintenance
La fonction achat
Le processus des achats de maintenance
Les nouveaux concepts
La sous-traitance de maintenance
Le plan d'actions de progrès
La problématique spécifique à la gestion des stocks

LES ACHATS DE PRODUCTION

Public : Acheteurs et les personnes effectuant des achats de production

Durée : 4 jours

Objectifs de formation

- Définir le processus achats
- Identifier, classer et prioriser les achats de production
- Analyser le marché fournisseurs et présélectionner les fournisseurs
- Maîtriser les méthodes de choix des fournisseurs
- Mesurer la performance achats.

Objectifs pédagogiques

- Réaliser les achats de production aux meilleures conditions techniques et économiques
- Déterminer le meilleur choix du fournisseur
- Négocier les meilleures conditions
- Mesurer la performance achats
- Mesurer la performance fournisseurs.

Programme

Processus d'achat
Identification des besoins
Classification des besoins
Analyse du marché fournisseur
Analyse des coûts
Présélection des fournisseurs
Comparaison des offres et sélection des fournisseurs
Négociation
Choix des fournisseurs, contractualisation et suivi
Mesure de la performance achats.

LES ACHATS HORS PRODUCTION

Public : Acheteurs et les personnes effectuant des achats hors production

Durée : 4 jours

Objectifs de formation

- Définir le processus achats hors production
- Identifier, classer les achats hors production
- Maîtriser les nouveaux outils de gestion des achats hors production
- Maîtriser les différents types d'achats (Achats frais généraux
- Achats de sous-traitance, achats de prestations intellectuelles
- Mesurer la performance achats.

Objectifs pédagogiques

- Réaliser les achats de hors production (Frais généraux, prestations intellectuelles et sous-traitance) aux meilleures conditions techniques et économiques
- Déterminer le meilleur choix du fournisseur
- Négocier les meilleures conditions
- Mesurer la performance achats
- Mesurer la performance fournisseurs.

Programme

Les achats de frais généraux
Les achats de prestations intellectuelles
Les achats de sous-traitance
La mesure de performance des achats hors production
Conclusion

INFLUENCE DES PROCESSUS ACHATS ET APPROVISIONNEMENTS SUR LE BFR ET LA TRESORERIE DE L'ENTREPRISE

Public : Acheteurs, Approvisionneurs

Durée : 5 jours

Objectifs de formation

- Comprendre l'importance de la maîtrise du BFR et de la trésorerie pour l'entreprise et l'impact des processus achats et approvisionnements sur ces notions.
  En raison de leur valeur économique, les processus achats et approvisionnements ont un impact déterminant sur les comptes annuels de la Société et son résultat financier.

Objectifs pédagogiques

Comprendre l'importance de la maîtrise du BFR et de la trésorerie pour l'entreprise et l'impact des processus achats et approvisionnements sur ces notions.

Ce séminaire offre aux acheteurs et aux approvisionneurs (qu'ils disposent ou non de notions comptables),

- Une connaissance concrète des comptes annuels et des principaux concepts qui les composent, à l'aide d'exercices, d'exposés théoriques et d'un logiciel simple d'exploitation pour l'analyse des ratios.
- Les outils pratiques pour évaluer l'impact des achats et des stocks sur le Besoin en fonds de roulement d'exploitation (BFRE) et la trésorerie de l'entreprise sur base de comptes annuels de l'entreprise
- Les résultats d'une analyse des effets de leurs processus sur le BFRE et la trésorerie de l'entreprise qui sera menée avec les participants ;
- L'identification des leviers d'actions qu'ils peuvent utiliser pour améliorer l'impact des processus achats et approvisionnements sur les comptes annuels et le résultat financier.
- **L**'établissement d'un plan d'actions et des indicateurs afférents aux objectifs de ce plan.

L'analyse des effets des processus Achats et Approvisionnements de l'entreprise sur ses comptes annuels

- Analyse des masses bilantaires des comptes annuels de l'entreprise
- Identification du trend du BFRE et de la trésorerie sur les 3 dernières années
- Identification des causes et des effets liés aux achats et aux approvisionnements
- Mise en commun de l'analyse des causes dans les processus achats et approvisionnements.

PLANIFICATION ET EXECUTION D'UN BUDGET ACHAT, ANALYSE DES COUTS ET DECISION ACHAT

Public : Responsables Achats, Acheteurs, Approvisionneurs

Durée : 5 jours

Objectifs pédagogiques

Maîtriser la gestion des coûts financiers, des délais et de la rentabilité/projets d'investissements.
Ce séminaire fournit aux acheteurs et aux approvisionneurs :

- une connaissance des inducteurs du budget de fonctionnement des achats et des approvisionnements
- la compréhension de l'impact des délais sur les coûts de stockage, sur le BFRE et sur la rentabilité de l'entreprise.
- la méthode d'analyse du coût financier d'un achat (notamment les pièces de rechange)
- la méthode d'analyse de la structure des coûts d'achats (Total Cost of Ownership et Life Cycle Costings), des biens, des services et des investissements.
- la maîtrise des coûts, des risques et de l'impact des délais sur les projets d'investissement

Programme

Les différents concepts de coûts et de charge :
Le budget de fonctionnement des achats et des approvisionnements :
L'analyse financière d'un achat (avec exemples concrets et cas pratiques) :

- Fixation du target costing de l'achat (ou détermination du coût objectif global : TCO)
- Eléments constitutifs du prix d'achat d'un bien, d'un service et d'un investissement
- Analyse des stratégies des prix de vente des fournisseurs concurrents pour un achat, et analyse de leur prix de revient.
- Interpréter les écarts entre les offres concurrentes et profiter de la structure de coût global du fournisseur
- Intégrer tous les coûts exposés pendant la durée de vie du produit, du contrat de service ou de l'investissement – Décomposition du TCO (Total Cost of Ownership ou Coût global de possession)
- Inducteurs internes et externes du TCO
- Effets de la quantité achetée sur les coûts du fournisseur et sur les frais financiers d'un achat
- Impacts des conditions de paiement sur les coûts financiers de l'entreprise
- Impacts des formules de révision de prix dans les contrats (y compris de maintenance).

Maîtrise des coûts, des risques et des délais des achats dans le cadre d'un projet d'investissement (avec exemples concrets et cas pratiques) :

- Les étapes clés d'un projet d'investissement
- Analyse des paramètres de l'achat et du projet
- Le rôle de l'acheteur dans les projets d'investissements
- Interactions entre les phases achat et projet

- Analyse des risques techniques et financiers liés à l'achat et de leurs impacts sur le projet
- Matrice de criticité des causes internes et externes des dérives financières et des délais dans un projet d'investissement
- Impacts financiers de la maîtrise des délais dans le programme d'approvisionnements.

Méthodes pédagogiques

L'apprentissage se composera d'une association de pédagogie traditionnelle basée sur un exposé.
La méthodologie sera plus orientée vers l'individu en tenant compte de ses acquis, de ses expériences.
Le but est d'aider l'apprenant à construire des compétences exploitables dans son environnement de travail en mise en situation tout au long de la formation.
L'apprentissage se fera donc « en faisant ». Elle visera à privilégier l'activité de celui qui apprend.
Les apprenants vont donc agir directement (écrire, s'exercer, expérimenter, collaborer,..).

- Etudes de cas (les apprenants sont invités à analyser des études de cas, c'est-à-dire des situations identiques finement décrites et documentées)
- Questions guidées aux apprenants (suite à l'exposé du formateur)
- Jeu de questions/réponses (les apprenants répondent à des questions)
- Résolution d'un problème en équipe(s)
- Réalisation de nombreux schémas au tableau, représentatifs d'un concept, d'un thème, d'une problématique avec l'utilisation de coloris
- Présentation d'éléments concrets (miniatures, dimensions réelles)
- Réalisation d'exercices
- Apports théoriques concrets et pratiques enrichis de mises en situation, permettant d'élaborer un plan d'action personnel.

GESTION OPTIMALE DES PROJETS LOGISTIQUES

Public : Tout collaborateur accédant à la fonction Approvisionnement. Approvisionneur souhaitant acquérir les outils du métier. Responsable approvisionnement en prise de fonction.
Collaborateur logistique souhaitant valoriser son expérience et ses acquis "terrain".
Durée : 5 jours

Objectifs de formation

La mise en place d'un nouveau projet dans une entreprise nous incite parfois à foncer sans trop se préoccuper de l'environnement et des acteurs liés à ce projet. Le dynamisme et l'imagination sont essentiels à la réalisation des objectifs d'un projet mais ils ne suffisent pas à eux seuls. La réussite d'un projet dépend également d'une gestion opérationnelle efficace.
La gestion opérationnelle de projets est l'utilisation des connaissances, des outils, des capacités, des ressources et des techniques nécessaires à la réalisation de ce projet en vue de satisfaire les exigences et les attentes des parties concernées.
Cette formation a pour but d'initier les participants aux principes fondamentaux de la gestion opérationnelle de projet en présentant la terminologie de base et en offrant des conseils pratiques pour la création d'un plan de gestion simple et utile.

Objectifs pédagogiques

- Connaître la terminologie de base.
- Identifier et formaliser la mission et les résultats attendus d'un projet.
- Identifier les outils, les capacités, les ressources, les techniques et les méthodes nécessaires à la réalisation de ce projet.
- Savoir structurer, planifier, analyser les risques, identifier les points critiques, coordonner les équipes, superviser, améliorer et contrôler.
- Mettre en place un suivi efficace du projet.
- Animer une équipe de projet.

Programme

Qu'est-ce qu'un projet ?
Définition de la notion de gestion opérationnelle des projets
Les enjeux de la gestion de projet
Les paramètres essentiels de la gestion de projet: la durée, les délais, les ressources disponibles,...
Les différents types de projets opérationnels
L'organisation du projet
La présentation des outils de conduite de projets :

- Le choix des objectifs
- La mise en place de l'équipe de projet
- L'analyse des points critiques
- Le suivi et l'amélioration continue du projet
- La mise en place des outils d'ordonnancement et de planification: Gantt, Pert, Logigramme,...

Le cadre de démarrage du projet
L'identification des acteurs clés et définition des rôles
L'analyse des risques dans un projet: définition, méthodes et outils
La structuration du projet
La planification du projet
- L'importance stratégique de la planification
- L'identification des tâches et ordonnancement
- Les outils d'ordonnancement et de planification des projets: Gantt, Pert, Logigramme,...
- La mise en place de la méthode du chemin critique et représentation visuelle
- Les liens avec les outils informatiques
- Le suivi du respect du planning

La gestion des ressources disponibles et l'affectation
La communication et validation du projet
Le processus de contrôle et la préparation du pilotage de projet
La mise en place des tableaux de bords pour le suivi
Le Pilotage du projet
L'animation d'équipe
Les cas pratiques : gestion opérationnelle de projets.

MANAGER UN MAGASIN DE STOCKAGE ET DE DISTRIBUTION

Public : Acheteurs et les personnes effectuant des achats hors production

Durée : 5 jours

Objectifs de formation

- Être un spécialiste des quatre fonctions de base : réception, stockage, préparation de commandes, distribution
- Approvisionner les références nécessaires
- Garantir, au travers des bonnes pratiques, la qualité des produits stockés et distribués
- Optimiser l'efficacité des opérations du magasin.

Programme

Identifier les rôles du magasin dans l'entreprise

- Les missions du magasin pour mieux répondre au client
- Le profil du nouveau responsable magasin
- Des nouvelles pratiques pour stocker.

Maitriser les principales fonctions du magasin

- La réception, l'accueil des transporteurs
- Le stockage-rangement
- L'ABC appliqué au magasin
- La préparation de commandes et le traitement des urgences
- L'organisation à mettre en place pour être productif et mieux répondre aux clients
- La gestion des expéditions
- Les précautions à prendre pour prévenir les litiges
- Les bases du Lean appliqué au magasin pour mieux répondre au client.

Devenir le spécialiste du stockage

- Les différents systèmes de stockage et leur efficacité
- Les nouveaux équipements du magasin (chariots élévateurs…)
- Comment gagner de la place ?

Notions de gestion des stocks

- Les stocks de sécurité
- Les stocks de consignation
- Le nombre économique de commandes
- La quantité économique d'approvisionnement
- Les méthodes d'approvisionnement (sur seuil, périodiques, double bacs, Kanban…)

- L'organisation et la gestion de magasin de pièces détachées.

La qualité au magasin

- L'obligation de résultat
- Comprendre le système de management de la qualité
- Les 5 S appliqués au magasin
- Les différents types d'inventaires (partiels, tournants…)
- Le tableau de bord pour maîtriser le pilotage du magasin.

Les réglementations à respecter, la sécurité

- La sécurité dans les magasins
- Les obligations légales de contrôle.

L'animation de l'équipe

- L'animation d'une équipe de magasiniers : fédérer, motiver, impliquer.

GESTION ET TENUE D'UN MAGASIN DE STOCKAGE

Public : Magasinier responsable de la tenue des stocks. Employé des services achats, approvisionnements et logistique. Toute personne concernée par la fiabilité des inventaires et des stocks magasins matières premières, en cours et produits finis.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

La gestion et la tenue d'un magasin de stockage est essentiel à l'optimisation des flux dans l'entreprise. En effet, il est le carrefour entre les flux amonts et les flux avals, raison pour laquelle, il faut pouvoir le gérer mais aussi le suivre de façon optimale
Cette formation a donc pour but d'apprendre aux participants à comprendre et à maîtriser les différentes activités et opérations du magasin de stockage afin de pouvoir en optimiser sa gestion.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre le rôle et l'utilité de la fonction de magasinage
- Comprendre et maîtriser les principales activités du magasin (réception, stockage, préparation et expédition)
- Distinguer les différents types de flux présents dans le magasin
- Connaître les notions de base de la gestion des stocks
- Utiliser les supports logistiques adaptés
- Concevoir le magasin de stockage comme un centre de valeur ajoutée
- Utiliser et comprendre une base de données articles
- Mettre l'accent sur l'aspect prévention et sécurité
- Comprendre les différentes méthodes d'approvisionnement
- Mettre en place une gestion sérieuse des inventaires
- Mettre en place l'implantation des articles de façon optimum (ABC)
- Pouvoir comprendre les différents indicateurs de performance (KPI) relatifs à la gestion du magasin.

Programme

Les concepts de base et les enjeux de la gestion d'un magasin de stockage
L'utilité de la fonction
Le rôle de la fonction de magasinage
- Tenue et suivi
- Les mouvements de stock
- Les principales missions de l'agent de magasinage

Le magasin: Centre de valeur ajoutée et maillon de la chaîne logistique

- Les différents types de flux au sein de l'établissement logistique
- Le circuit des marchandises
- L'aménagement du magasin
- Les systèmes de stockage et les moyens de manutention
- Les méthodes de chargement et de déchargement
- les différents types de supports
- La technologie de gestion des activités - Warehouse Management System

La connaissance des articles

- Les systèmes d'information et d'identification (Fiche article)
- La gestion du référentiel (processus de création et d'entrée en stock)
- La gestion des emplacements et de l'adressage

La connaissance des règles de sécurité et de prévention

Les méthodes de déclenchement de l'approvisionnement

- Les différentes formes de flux d'approvisionnement
- La planification des approvisionnements
- Les méthodes d'approvisionnement

La réception des produits

Les méthodes de préparation de commandes

- Les différents formats de préparation
- Les méthodes d'approche collaboratives

La gestion des sorties de marchandises

La gestion et la rédaction des inventaires

L'implantation des produits et les mouvements dans le magasin

- Le dimensionnement du stockage
- Les causes de surstock
- Les causes de rupture de stock
- Classification
- Classification ABC
- Le calcul des temps opératoires
- L'amélioration des performances

Les indicateurs de performance utiles aux magasiniers

- Le pilotage des stocks
- Le taux de rotation
- Le taux de rupture
- Les slows movings
- La couverture en stock (DOC et DOS)
- Le Working Capital et le coût de possession de stock.

TENUE DES STOCKS ET GESTION DES PRODUITS DANGEREUX

Public : Magasiniers

Durée : 5 jours

Objectifs de formation

S'approprier les différents outils de la tenue dans un magasin industriel et maitriser les risques liés à la gestion des produits dangereux dans les magasins.

Programme

Introduction :

- concepts de base, notions de chaîne logistique, position du magasin de stockage dans la chaîne logistique,...

L'utilité de la fonction :

- les enjeux stratégiques, commerciaux, économiques et de gestion.

Le rôle de la fonction de magasinage :

- le magasin, tenue et suivi, les mouvements de marchandises, les missions de l'agent de magasinage,...

Le magasin, Centre de valeur ajoutée:

- les différents types de flux, le circuit des marchandises, l'aménagement du magasin, les systèmes de stockage, les moyens de manutention, les méthodes de chargement et de déchargement, les différents types de supports, la technologie de gestion des activités - WMS: Warehouse Management System,...

La connaissance des articles :

- les systèmes d'information et d'identification, la fiche article, la nomenclature, les processus de création et d'entrée en stock, la gestion des emplacements et des adresses physiques de stockage,...

La gestion des produits dangereux et la connaissance des règles de sécurité :

- l'environnement réglementaire ou environnement de sécurité, la protection des personnes, la protection du produit, la signalétique, la classification et la gestion des produits dangereux, le stockage et la manipulation des produits dangereux, les règles de bonne pratique, la maîtrise du risque, la prévention, la compatibilité des produits, le plan d'urgence interne (PUI).

Les méthodes de déclenchement de l'approvisionnement :

- les différentes formes de flux, la planification des approvisionnements, les politiques de réapprovisionnement, les différents facteurs de choix du mode d'approvisionnement,...

Les processus de gestion des activités en magasin :

- les flux de marchandises, la réception des marchandises, les systèmes de stockage, les méthodes de préparation, les approches collaboratives, la gestion de l'expédition,...

L'implantation des produits et les mouvements dans le magasin :

- le dimensionnement du stockage, les causes de surstock et de rupture de stock, la classification ABC, l'amélioration des performances,...

Les indicateurs de performance utiles aux magasiniers (KPI):

- le pilotage des stocks, le taux de rotation, le taux de rupture, la couverture en stock, les slows moving,...

Simulation et mise en situation réelle via logiciel de démonstration de gestion du magasin.

Méthodes pédagogiques

L'apprentissage se composera d'une association de pédagogie traditionnelle basée sur un exposé.

La méthodologie sera plus orientée vers l'individu en tenant compte de ses acquis, de ses expériences. Le but est d'aider l'apprenant à construire des compétences exploitables dans son environnement de travail en mise en situation tout au long de la formation.
L'apprentissage se fera donc « en faisant ». Elle visera à privilégier l'activité de celui qui apprend.
Les apprenants vont donc agir directement (écrire, s'exercer, expérimenter, collaborer,..).

- Etudes de cas (les apprenants sont invités à analyser des études de cas, c'est-à-dire des situations identiques finement décrites et documentées)
- Questions guidées aux apprenants (suite à l'exposé du formateur)
- Jeu de questions/réponses (les apprenants répondent à des questions)
- Résolution d'un problème en équipe(s)
- Réalisation de nombreux schémas au tableau, représentatifs d'un concept, d'un thème, d'une problématique avec l'utilisation de coloris.
- Présentation d'éléments concrets (miniatures, dimensions réelles).
- Réalisation d'exercices.
- Apports théoriques concrets et pratiques enrichis de mises en situation permettant d'élaborer un plan d'action personnel.

GESTION DES APPROVISIONNEMENTS ET GESTION COMPTABLE

Public : Gestionnaire de stocks. Approvisionneur. Logisticien ayant en charge la gestion des stocks. Acheteur responsable de l'approvisionnement. Distributeur responsable de l'approvisionnement.

Durée : 5 jours

Programme

GESTION DES STOCKS ET RISK MANAGEMENT DE LA SUPPLY CHAIN

SENSIBILISER L'APPROVISIONNEUR ET LE GESTIONNAIRE DES STOCKS A LEUR RESPONSABILITE VIS-A-VIS DES CLIENTS INTERNES ET EXTERNES

LES FLUX DE LA LOGISTIQUE D'APPROVISIONNEMENT

LES STOCKS EN GESTION DE PRODUCTION

LA SEGMENTATION DES STOCKS

LE STOCK ACTIF : PROBLEMATIQUE DU REAPPROVISIONNEMENT

LE STOCK DE SECURITE

LE PLAN D'APPROVISIONNEMENT

GERER LES IMPREVUS

GESTION DES STOCKS DE PIECES DETACHEES

INTRODUCTION A LA COMPTABILITE GENERALE ET A LA COMPTABILITE ANALYTIQUE :

MODES DE VALORISATION COMPTABLE DES STOCKS ET IMPACTS FINANCIERS

LE TABLEAU DE BORD DU GESTIONNAIRE DE STOCKS.

RESPONSABLE APPROVISIONNEMENT INVESTISSEMENT

Public : Acheteur-approvisionneur. Responsable Achats.

Durée : 5 jours

Objectifs pédagogiques

- Savoir décrypter un cahier des charges, un contrat et une commande d'investissement
- Etre capable d'établir un tableau prévisionnel du calendrier des paiements liés aux travaux d'investissements
- Savoir faire le suivi administratif des travaux et le déclenchement du paiement des acomptes
- Etre capable de suivre les paiements d'acomptes liés à l'avancement des travaux d'investissements
- Savoir mettre en place un tableau de bord et les indicateurs qui s'y rapportent concernant :
  - L'avancement des travaux liés aux contrats
  - Le suivi des paiements
  - La mesure de la performance fournisseurs d'investissements
  - La mesure de la satisfaction du client interne
- Savoir clore le dossier de suivi.

Programme

LE CAHIER DES CHARGES

LE CONTRAT D'INVESTISSEMENT

LE PLANNING PREVISIONNEL DES PAIEMENTS

LE SUIVI ADMINISTRATIF DES TRAVAUX D'INVESTISSEMENT

LE SUIVI DES PAIEMENTS DES ACOMPTES

LE TABLEAU DE BORD ET LES INDICATEURS

LA CLÔTURE DU DOSSIER

LES ELEMENTS NECESSAIRES A LA REDACTION D'UNE COMMANDE OU D'UN CONTRAT

LA REDACTION D'UNE COMMANDE

LES DOCUMENTS A JOINDRE

LE SUIVI DE LA COMMANDE

CONNAITRE LES PROCESSUS DE RECEPTION

LES PENALITES POUR RETARD DE LIVRAISON OU D'EXECUTION

A l'issue de la formation le participant devra :

- Etre capable de prendre en compte toutes les informations nécessaires à la rédaction de la commande d'investissement
- Savoir rédiger un bon de commande ou participer à la rédaction d'un contrat d'investissement
- Etre capable de connaître les documents indispensables et importants à joindre à la commande
- Etre capable de suivre les commandes, les accusés de réception de commande
- Savoir faire de la relance préventive et curative
- Savoir négocier avec le fournisseur pour obtenir les éléments nécessaires au bon déroulement de la commande ou du contrat
- Connaître les processus de réception
- Savoir négocier avec le fournisseur en cas de litige pour le contraindre à réaliser les travaux conformes au cahier des charges
- Etre capable de remonter les informations au service achats pour l'application des pénalités pour retard.

OPTIMISER LES FLUX DANS LA DISTRIBUTION ET LES APPROVISIONNEMENTS

Public : Responsable et collaborateur logistique. Approvisionneur, logisticien, collaborateur de la Supply Chain accédant à la fonction. Responsable souhaitant améliorer son niveau de connaissance en logistique.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

Les conséquences d'un approvisionnement non conforme, l'un des premiers maillons de la supply chain, peuvent être dramatiques pour tout type d'entreprise. Approvisionner au bon moment, aux coûts négociés, au bon endroit, le bon produit, dans la bonne quantité conformément à la qualité attendue et gérer le stock sans rupture et sans surplus sont des fonctions dont il convient de maîtriser les règles pour les exercer efficacement afin de satisfaire le client final.
Afin d'augmenter ce taux de satisfaction, il est impératif de pouvoir créer un réseau et mettre en place une logistique collaborative entre les acteurs de ce réseau.
Cette formation a pour but d'aider les participants à créer à l'aide d'outils adaptés une bonne collaboration entre les différents acteurs de leur chaîne logistique.

Objectifs pédagogiques

- Identifier, de comprendre et d'utiliser les méthodes de logistique collaborative.
- Connaître les notions de Supply Chain Management et de logistique intégrée.
- Apprendre les principes du Lean Management.
- Organiser une chaîne logistique de l'approvisionnement à la distribution.
- Comprendre et proposer des plans d'approvisionnement qui permettent de disposer des bons stocks au bon moment et au bon endroit.
- Apprendre les différentes méthodes et approches collaboratives d'une chaîne logistique.
- Utiliser un tableau bord pertinent pour mesurer l'efficacité de la chaîne logistique.

Programme

La démarche "Maîtrise des flux".
La gestion des flux.
Supply Chain Management - Logistique intégrée.
Les principes du Lean Management.
L'organisation de la chaîne logistique
- Les enjeux et la modélisation de la chaîne logistique
- L'organisation du réseau logistique
- La localisation des unités de production et d'entreposage
- Le suivi des performances - Les indicateurs (KPI).

L'organisation de la gestion des flux logistiques
- La gestion des flux d'approvisionnement
- La gestion des flux de préparation et de distribution

PLANIFICATION DES STOCKS ET SES OUTILS STATISTIQUES : OPTIMISATION DU FLUX DES MARCHANDISES EN ENTREE/SORTIE MAGASIN

Public : Chefs de magasin – gestionnaires magasin et approvisionneurs

Durée : 5 jours

Objectifs de formation

Quantifier les besoins économiques puis dimensionner et mettre en place un plan d'approvisionnement économique ; garantir dans le temps un équilibre financier entre le niveau de l'offre interne (valeur totale du stock magasin) et celui de la demande interne (totalité des besoins des clients internes).

Programme

- Notion de stock
- Introduction à la gestion des stocks, le rôle des stocks, les différents types de stock, la localisation des stocks, la gestion des stocks et les systèmes d'information, ...
- Les processus de gestion des activités en magasin
- La gestion des stocks et des approvisionnements
- La Quantité Economique de Commande (QEC) - Economic Order Quantity (EOQ) :
- La valorisation et le coût des stocks
- Le pilotage des stocks
- Simulation et mise en situation réelle via logiciel de démonstration de gestion et de planification des stocks

Méthodes pédagogiques

L'apprentissage se composera d'une association de pédagogie traditionnelle basée sur un exposé.
La méthodologie sera plus orientée vers l'individu en tenant compte de ses acquis, de ses expériences.
Le but est d'aider l'apprenant à construire des compétences exploitables dans son environnement de travail en mise en situation tout au long de la formation.
L'apprentissage se fera donc « en faisant ». Elle visera à privilégier l'activité de celui qui apprend.
Les apprenants vont donc agir directement (écrire, s'exercer, expérimenter, collaborer,..).

- Etudes de cas (les apprenants sont invités à analyser des études de cas, c'est-à-dire des situations identiques finement décrites et documentées)
- Questions guidées aux apprenants (suite à l'exposé du formateur)
- Jeu de questions/réponses (les apprenants répondent à des questions)
- Résolution d'un problème en équipe(s)
- Réalisation de nombreux schémas au tableau, représentatifs d'un concept, d'un thème, d'une problématique avec l'utilisation de coloris.
- Présentation d'éléments concrets (miniatures, dimensions réelles).
- Réalisation d'exercices.
- Apports théoriques concrets et pratiques enrichis de mises en situation, permettant d'élaborer un plan d'action personnel.

NORMES EUROPEENNES SUR LA DEFINITION DES PRODUITS INDUSTRIELS

Public : Gestionnaires bases articles

Durée : 2 Jours

Objectifs de formation

S'approprier les normes générales et spécifiques du standard européen portant sur la description des articles par famille industrielle.

Objectifs pédagogiques

Ce séminaire fournit aux gestionnaires de la base des articles :

- La connaissance des règles d'élaboration d'une norme par le Comité européen de normalisation (CEN), responsable de l'ensemble des secteurs non couverts par les autres organismes (CENELEC ou Comité européen de normalisation électrotechnique et ETSI, Institut européen de normalisation des télécommunications)
- Les liens entre les normes européennes et celles de l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO)
- La compréhension de la structure des normes européennes et de leur mode de classification
- La connaissance des processus suivis par le Comité européen de normalisation (CEN),
- Les outils de recherche des normes et des informations sur leurs actualisations.

Programme

APPROCHE GENERALE DES NORMES
LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES NORMES
LES NORMES EUROPEENNES
LE STATUT JURIDIQUE DES NORMES DANS LES CONTRATS

Méthodes pédagogiques

L'apprentissage se composera d'une association de pédagogie traditionnelle basée sur un exposé.
La méthodologie sera plus orientée vers l'individu en tenant compte de ses acquis, de ses expériences.
Le but est d'aider l'apprenant à construire des compétences exploitables dans son environnement de travail en mise en situation tout au long de la formation.
L'apprentissage se fera donc « en faisant ». Elle visera à privilégier l'activité de celui qui apprend.
Les apprenants vont donc agir directement (écrire, s'exercer, expérimenter, collaborer,..).

- Etudes de cas (les apprenants sont invités à analyser des études de cas, c'est-à-dire des situations identiques finement décrites et documentées)
- Questions guidées aux apprenants (suite à l'exposé du formateur)
- Jeu de questions/réponses (les apprenants répondent à des questions)
- Résolution d'un problème en équipe(s)
- Réalisation de nombreux schémas au tableau, représentatifs d'un concept, d'un thème, d'une problématique avec l'utilisation de coloris.
- Présentation d'éléments concrets (miniatures, dimensions réelles).
- Réalisation d'exercices.
- Apports théoriques concrets et pratiques enrichis de mises en situation permettant d'élaborer un plan d'action personnel.

GESTION DES CONTRATS DE SOUS-TRAITANCE ET DE PRESTATION DE SERVICES

Public : Ingénieur et Responsable de services maintenance. Agent de maîtrise et technicien chargés du suivi des entreprises extérieures. Acheteur de prestations extérieures dans le domaine de la maintenance.

Durée : 3 Jours

Objectifs de formation

- Former les acheteurs à la gestion opérationnelle des contrats de sous-traitance et contrats de prestations de services en facility management.
- Développer un Enterprise Contract Management.
- Cette formation s'appuiera sur l'analyse des contrats existants gérés par les participantes.

Objectifs pédagogiques

- Au terme de cette formation, les gestionnaires seront capables d'optimiser le processus de ces contrats par l'usage d'outils performants et la connaissance des meilleures pratiques dans ce segment d'achats.
- Les compétences acquises leur permettront d'accroître la valeur ajoutée des contrats, tout en maitrisant les risques afférents et leurs coûts d'exécution.

Programme

Introduction
Typologie et caractéristiques des contrats de prestations de services et de sous-traitance
Analyse des besoins et des budgets dédiés
Rédaction de l'appel d'offre
Préparation du SLA (Service Level Agreement) ou des modalités pratiques d'exécution du contrat
Sélection des fournisseurs et négociation
Rédaction du contrat et du SLA
Analyse financière des contrats de sous-traitance et de prestations de services
Coopérer et assurer un progrès continu avec le prestataire
Etudes de cas et application dans les domaines définis avec les participants

Méthodes pédagogiques

L'apprentissage se composera d'une association de pédagogie traditionnelle basée sur un exposé.
La méthodologie sera plus orientée vers l'individu en tenant compte de ses acquis, de ses expériences.
Le but est d'aider l'apprenant à construire des compétences exploitables dans son environnement de travail en mise en situation tout au long de la formation.

EXPERTISES TRANSVERSALE

HYGIENE - SECURITE - ENVIRONNEMENT
QUALITE - SECURITE - ENVIRONNEMENT

LA SECURITE AU TRAVAIL

Public concerné : Toute personne ayant un rôle actif dans le domaine de la prévention des risques : responsable sécurité, animateur sécurité, opérateur...

Durée : 2 jours

Objectifs

- Faire le bilan de ses connaissances et de la situation de son secteur en matière de sécurité
- Sensibiliser son personnel aux risques présents dans l'entreprise
- Participer à l'analyse des accidents
- Analyser une situation de travail et travailler en sécurité.

Programme

Principales obligations de l'entreprise
La préparation et l'organisation du travail
La formation sécurité obligatoire
Les vérifications périodiques
La signalisation, l'incendie et l'évacuation
La rédaction d'un document de travail (plan de prévention, ordre de travail)

Responsabilités
La définition du statut des personnes morales et physiques

Les acteurs internes de la prévention
Délégués du personnel, C.H.S.C.T…

Evaluer les risques au poste de travail
Repérer les dangers
Analyser et évaluer les risques
Proposer et mettre en place les mesures de prévention
Le document unique

Obligations en matière d'accident du travail
L'accident du travail et les maladies professionnelles
La déclaration de l'accident du travail
Le taux de cotisation
Le registre des accidents
Coûts directs et indirects
L'analyse de l'accident : arbre des causes
Exercices d'applications
Etude de cas

Cette formation pourra être complétée par des modules supplémentaires en fonction des besoins des participants (Pratique de l'Arbre des causes, Faire vivre son document unique, etc….).

ANALYSER L'ACCIDENT DE TRAVAIL : METHODE DE L'ARBRE DES CAUSES

Public : Toute personne ayant en charge l'analyse de l'accident et un rôle actif dans le domaine de la prévention des risques (encadrement, membres du CHSCT, animateur sécurité …)

Durée : 1 jour

Objectifs

Mettre en œuvre des outils et une méthode permettant d'analyser les accidents du travail afin de proposer et mettre en œuvre des mesures correctives et préventives

Programme

Bilan des accidents de travail et des maladies professionnelles

- Statistiques
- Répartition de l'accident
- Multi causalité de l'accident

Traitement de l'accident

- Différence entre accident, incident, situation dangereuse
- Devoir de l'employeur
- Droit de l'accidenté
- Déclaration d'accident
- Rapport d'accident

Elaboration de l'arbre des causes

- Présentation de la méthode
- Recueil des faits : réflexion sur fait, interprétation, jugement de valeur
- Construction de l'arbre des causes : types de liaisons
- Exploitation de l'arbre des causes : mesures correctives, préventives

Exercices d'applications

Etude de cas

Méthodes pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Procéder au recueil des faits
- Identifier les facteurs technique, organisationnel et humain,
- Rechercher les causes de l'accident par la méthode de l'arbre des causes, orienter les axes de prévention en respect des principes généraux de prévention

LE DOCUMENT UNIQUE : EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Public : Dirigeant, responsable sécurité, animateur sécurité, membre du C.H.S.CT

Durée : 1 jour

Objectifs

- Connaître le cadre réglementaire
- Identifier, Evaluer et Hiérarchiser les risques professionnels
- Formaliser et exploiter le document unique
- Elaborer et mettre en œuvre un plan d'action.

Programme

Contexte réglementaire
- Principes généraux de prévention

Identification des risques :
- Sources de danger
- Les différents risques présents en entreprise
- Analyser une situation de travail

Méthodologie pour la réalisation de l'Evaluation des risques :
- Définitions des Unités de Travail
- Détermination des critères de cotation
- Hiérarchisation des risques

Elaboration du Plan d'actions
- Déterminer et programmer des actions de prévention, les mettre en formes et les communiquer
- Suivi du plan

Etude de cas pratique à partir d'une vidéo
- Analyse de la situation de travail
- Application de la méthodologie

ASSURER LA SECURITE EN ZONE ATEX
PROTEGER CONTRE LES RISQUES LIES AUX ATMOSPHERES EXPLOSIVES

Public : Toute personne ayant un rôle actif dans le domaine de la prévention, afin d'assurer la sécurité dans les zones ATEX, ou ayant à travailler en zone à risques d'explosion (Encadrants, Opérateurs).

Durée : 1 jour

Objectifs

- Comprendre les principes de l'explosivité.
- Connaître la règlementation ATEX. Reconnaître une zone et un matériel ATEX.
- Adopter le comportement et les méthodes en zone ATEX.
- Réaliser son diagnostic ATEX.

Programme

Objectifs de la directive ATEX
- Contexte réglementaire
- Obligations de l'employeur

Déterminer les zones
- Mécanismes de l'incendie et de l'explosion
- Les grandeurs physiques : PE, PAI, LIE, LSE…
- Qu'est-ce qu'une ATEX
- Quand peut-on être en présence d'une ATEX
- Comment une ATEX peut-elle exploser
- Classement des zones ATEX
- Sélection du matériel : catégories et modes de protection

Mettre en place la prévention
- Préventions et protections : Comment éviter l'explosion d'une ATEX
- Identification des zones, Intervention en zone ATEX
- L'outillage et le matériel : détection et contrôle d'atmosphère
- Coordination entre entreprises extérieures et entreprises utilisatrices
- Le marquage des équipements utilisables dans les différentes zones ATEX
- Les équipements de protection individuelle et collective

Exercices d'application
Etudes de cas
Test d'évaluation des connaissances
Les différents points ci-dessus seront abordés par l'exercice et l'exemple. Une part importante du stage sera consacrée à la résolution des problèmes issus de situations réelles.

INTERVENIR EN SECURITE DANS LES ZONES A ATMOSPHERE EXPLOSIBLE

Public : Toute personne susceptible de travailler en présence ou à proximité d'une zone ATEX

Durée : 0,5 jour

Objectifs

- Comprendre les principes de l'explosivité
- Connaître la règlementation ATEX. Reconnaître une zone et un matériel ATEX
- Adopter le comportement et les méthodes en zone ATEX
- Réaliser son diagnostic ATEX.

Programme

Répondre à l'exigence réglementaire de l'article 5 de l'arrêté du 8 Juillet 2003 relatif à la protection des travailleurs susceptibles d'être exposés à une atmosphère explosive
Etre capable de localiser le risque d'explosion au sein de la société
Connaître les procédures applicables en zones ATEX
Connaître l'organisation adoptée par la société en vue de la prévention du risque d'explosion sur le site.

Contenu théorique

Accueil des participants

- **Notions et mécanismes de l'incendie et de l'explosion :**

Les grandeurs physiques : PE, PAI, LIE, LSE…
Cas des vapeurs, gaz et poussières
Les sources d'inflammations
Les modes de propagation

- **Réglementation**

Préventions et protections
Définition des zones ATEX
Identification des zones, Intervention en zone ATEX
L'outillage et le matériel
Le marquage des équipements utilisables dans les différentes zones ATEX

- **Les moyens de prévention contre le risque d'explosion**

Consignes générales de sécurité
Détection et contrôle d'atmosphère
Les Equipements de Protection Individuelle (EPI)
Les Equipements de Protection Collective (signalisation des emplacements dangereux, équipements mobiles autorisés en zone ATEX)
La mise en œuvre des sécurités (ventilation, mise à la terre …)

- **Mise en application de la théorie : études de cas et/ou exercices de mises en situations réelles**
- **Validation des acquis :**

Evaluation des connaissances sous forme de QCM.

FORMATION ADR 1.3

Public : Toute personne participant ou organisant le transport de matières dangereuses : opérateurs, caristes, responsable sécurité, personnel en charge des documents de transport

Durée : 1 jour

Objectifs

- Comprendre les risques et les conséquences du transport des matières dangereuses.
- Connaître les principales exigences de l'Arrêté ADR.
- Comprendre les implications du transport de matières dangereuses.

Programme

- **L'environnement réglementaire**
  - Le cadre réglementaire français

- **Le transport des matières dangereuses par la route**
  - Spécificités
  - Les principaux risques
  - Les conséquences.

- **La classification des marchandises dangereuses**
  - Les différentes classes et les propriétés des produits
  - Les éléments de classification et la désignation des produits
  - Les risques principaux et les risques secondaires
  - Les étiquettes de danger
  - Les étiquettes particulières suivant les modes de transport.

- **L'emballage des marchandises dangereuses**
  - Les différents types d'emballage
  - Les contraintes d'emballage (groupes, marquage)
  - Les obligations de l'expéditeur.

- **La réalisation d'une expédition**
  - Etiquetage et marquage des emballages
  - Quantités limitées, exemptions, chargements en commun
  - Obligations des différents intervenants
  - Chargement, arrimage et déchargement des marchandises.

- **La documentation transport**
  - Les consignes de sécurité
  - Le document transport
  - La déclaration d'expédition MD
  - Les autres documents (formation du conducteur, agrément du véhicule, certificat qualité).

RISQUES CHIMIQUES

Public : Chargé de la sécurité et/ou de l'environnement, Membres du C.H.S.C.T et toute personne ayant un rôle actif dans l'amélioration de la sécurité

Durée : 2 jours

Objectifs

- Connaître les principales réglementations liées aux risques chimiques
- Connaître les dangers des produits chimiques
- Evaluer les risques chimiques au sein de son entreprise, de son service, de son poste de travail
- Déterminer les moyens de prévention nécessaire pour réduire ou supprimer les risques chimiques.

Programme

La réglementation

- Décrets du 01/02/2001 et du 23/12/2003
- Code du travail – R4412-1 à R.4412-93
- REACH
- Système Général Harmonisé (SGH).

Connaître les dangers des produits chimiques

Déterminer les catégories

- Explosibles, comburants, inflammables
- Dangereux pour la santé : **CMR**, sensibilisants …
- Dangereux pour l'environnement.

Connaître les dangers

- Incendie, explosion, brûlures, asphyxie, intoxication …

Connaître la réactivité des produits

- Réactions dangereuses
- Produits instables
- Oxydoréduction
- Réactions violentes.

Mettre en place la prévention

- Niveaux de prévention
- Evaluation des risques chimiques
- Formation et information du personnel
- Surveillance médicale
- Sources d'informations sur le risque de chaque produit
- Etiquetage, FDS (Fiches de données de Sécurité), Fiches toxicologiques
- Stockage
- Transfert de produits dangereux
- Les déchets.

Elaborer la conduite à tenir en cas d'accident ou d'intoxication sur le lieu de travail.

BONNES PRATIQUES DE FABRICATION PHARMACEUTIQUE

Public : Toute personne travaillant sur un site pharmaceutique, pour un transporteur, un sous-traitant ou un fournisseur du milieu pharmaceutique**.**

Durée : 2 jours

Objectifs

- Connaître, comprendre et appliquer les règles BPF s'intégrant dans la démarche Qualité de l'entreprise
- Avoir conscience des risques et des conséquences d'écarts à son poste de travail.

Programme

Introduction

- Les bases réglementaires
- L'ANSM : Organisation, rôle, mission
- Qu'est-ce qu'un médicament ?
- Les formes galéniques
- Comment naît un produit pharmaceutique ?
- BPF : Pourquoi ? Exigences de qualité d'un médicament.

Les différents chapitres des BPF

- **Gestion de la qualité**
  Assurance de la qualité et contrôle qualité
- **Personnel**
  Compétences et formation / Hygiène / Sécurité
- **Locaux et équipements**
  Zoning / Organisation du flux matière / Maintenance / Nettoyage
- **Documentation**
  Identification / Procédures
- **Production**
  Pesée : calibrage… / Fabrication : types de matériels… / Conditionnement : primaire, secondaire, vide de ligne…
- **Contrôle qualité :**
  Rôle / Types de contrôle
- **Produits stériles**
  Prélèvements / Filtration / Méthodes de stérilisation et de décontamination
- **Comment réagir face à un problème de non-qualité en production**
  Défauts / Traitement des déviations et des non-conformités
- **Auto-inspections**

Exercices d'application

Test d'évaluation

GESTION DES SITES ET SOLS POLLUES

Formation sur Site ou Formation en Centre à Paris

Durée : 5 jours

Objectifs

- Connaître la réglementation sur les installations classées
- Comprendre les enjeux de la gestion des sites et sols pollués et la démarche à adopter
- Connaître les outils de gestion des sites et sols pollués
- Connaître les principales techniques de réhabilitation.

Programme

JOURNEE 1 :
Les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE)
Rappel réglementaire
Champ d'application
Les régimes
Nomenclature, TGAP
La surveillance par l'exploitant
Le Plan de Prévention des Risques Technologiques (PPRT)
Maîtrise et prévention des pollutions : Directives IPPC – IED
Directives SEVESO.

JOURNEES 2 ET 3 :
La gestion des sites pollués
Le cadre réglementaire
Pollution des sols : de quoi parle-t-on ?
Schéma conceptuel, modèle de fonctionnement
Identification des enjeux
Diagnostics
Outils techniques
Techniques de réhabilitation des sols pollués
La démarche d'Interprétation de l'Etat des Milieux (IEM) et le Plan de Gestion (PG)
Interprétation de l'Etat des Milieux : les outils, les critères de gestion, la grille de calcul IEM
Mise en oeuvre du Plan de Gestion : cessation d'activité, réhabilitation…
Maîtrise des sources de pollution
Analyse des risques résiduels (ARR)
Bilan coûts/avantages
Plan de surveillance des milieux
- Qualité des eaux souterraines et superficielles
- Qualité de l'air.

JOURNEE 4 : Formation en Centre à Paris
Visite d'un site SEVESO
Rencontre avec un Responsable HSE
Echanges sur la gestion du site : Gestion des urgences, gestion des pollutions (sols, air…).

OU

JOURNEE 4 : Formation sur Site
Visite sur Site avec étude de cas groupe à faire en salle

JOURNEE 5 : Formation en Centre à Paris
Retour sur la visite de site
Les plans d'urgence
Le Plan d'opération interne (POI)
Le Plan particulier d'intervention (PPI)

JOURNEE 5 : Formation sur Site
Restitution des groupes avec commentaires.
Etude de cas : mise en oeuvre des outils de gestion pour un exemple de site.

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active
Résumé aide-mémoire remis aux participants.

SYSTEMES DE MANAGEMENT QSSE

Durée : 5 jours

Formation sur Site ou Formation en Centre à Paris

Préambule : ce programme et la progression nous permet d'appréhender les bases du Management, avec l'ISO 9001, et d'aboutir à un Système de Management Intégré QSSE (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001)

Objectifs

- Connaître la réglementation sur les installations classées
- Maitriser les enjeux Qualité, Santé, Sécurité et Environnement
- Etre capable de décrypter les exigences des normes et référentiels en matière de QSSE
- Etre capable de concevoir et de mettre en œuvre de(s) Système(s) de Management Qualité, Santé sécurité et Environnement
- Evaluer et apprécier le Système de Management de la Qualité, Santé, Sécurité et Environnement
- Maitriser les techniques d'audit.

Programme

JOURNEE 1 : Management Qualité
Qualité : Enjeux, contexte et définitions
Le décryptage de la norme ISO 9001, version 2008, avec applications en relation avec l'entreprise
L'approche processus, base de l'ISO 9001, version 2008
Le SMQ : conception, mise en œuvre et suivi, basée sur le PDCA (la planification, la mise en œuvre, l'évaluation et l'amélioration continue.
La documentation associée au SMQ (manuel, processus, procédures…)
Etude de cas, sur la base des pratiques de l'entreprise (ou simulation)
Bilan de la journée.

JOURNEE 2 : Management Environnement
Enjeux, contexte et intérêt du SME pour l'entreprise
Les données d'entrée impératives : l'analyse environnementale (identification et évaluation des aspects environnementaux) et le diagnostic environnement
Les exigences de l'ISO 14001, version 2004 : Décryptage et applications
Contexte règlementaire et légal
Politique, engagement, objectifs et cibles
La documentation du SME (Structure et Gestion)
Articulation et convergence entre les structures documentaires Qualité et Environnement
Les bases de la gestion des déchets
Etude de cas, sur la base des pratiques de l'entreprise (ou simulation)
Bilan de la journée.

JOURNEE 3 : Management Santé Sécurité au Travail (SST)
Enjeux, contexte, Intérêt du Système de Management SST pour l'entreprise

Les données d'entrée impératives : l'évaluation des risques SST (identification des dangers, analyse et évaluation des risques, prévention) et le diagnostic sécurité
Les exigences de l'OHSAS 18001, version 2007 et l'ILO-OSH de l'Organisation Internationale du Travail(OIT): Décryptage et applications
Contexte réglementaire et légal
Politique SST, engagement, objectifs et cibles
La documentation du SM SST (Structure et Gestion). Articulation et convergence entre les structures documentaires Qualité, Santé, sécurité et Environnement
Etude de cas, sur la base des pratiques de l'entreprise (ou simulation)
Bilan de la journée.

JOURNEE 4 : Management Intégré et Conduite d'audit
Les enjeux, avantages et inconvenants d'une démarche d'intégration QSSE
Identifier les convergences de différents référentiels ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 et ILO-OSH
- Exigences communes
- Identification des documents communs
- La place de l'environnement et de la sécurité dans la cartographie des processus.

La conduite d'audit de Système de Management QSSE
- Programmer l'audit
- Construire les outils de l'auditeur
- Préparer l'audit
- Réaliser l'audit
- Détecter et analyser les écarts
- Etablir un rapport d'audit
- Soutenir la mise en place des actions correctives

Etude de cas, sur la base des pratiques de l'entreprise (ou simulation)
Bilan de la journée.

JOURNEE 5
Le projet de mise en place du Système de Management QSSE (du diagnostic jusqu'à la certification) : Principes, méthodologies et outils.
Partie économique et financière de la démarche : les gains potentiels ou le retour sur investissements
Le processus de certification QSSE et les acteurs (organisme de normalisation par pays, l'ISO, les organismes certificateurs…)
Finalisation de l'étude de cas
Bilan.

Méthodes pédagogiques
Formation / Actions, avec alternance de présentations PowerPoint et de réflexions en groupe sur les pratiques dans l'entreprise
Pédagogie participative.

FORMATION D'AUDITEURS QUALITE, DANS LE CADRE DE L'ISO 9001, VERSION 2015

Public : Responsable Qualité, Direction, Responsable Production

Durée : A définir

Objectifs :

- Maîtriser la technique d'audit.
- Evaluer et apprécier le Système de Management de la Qualité.

Programme :

- **Rappels sur les exigences de la norme ISO 9001, version 2015**
- **Définition et différents types d'audits**
- **Exigences relatives à l'ISO 19011** (Méthodologie d'audit, choix des auditeurs, entretien des compétences, déontologie de l'audit et règle de confidentialité)
- **Méthodologie de préparation de l'audit :**
  - Le champ de l'audit
  - Les documents
  - Le questionnaire d 'audit
  - Le référentiel interne
  - L'information préalable.
- **Méthodologie pour la réalisation de l'audit :**
  - Recueil de l'information
  - Contrôle de l'information
  - La procédure d'audits internes qualité, environnement et visites sécurité.
- **Analyse des résultats de l'audit :**
  - Classement des écarts
  - Etablissement et validation du rapport d'audit
  - Raisonner risques et impacts.
- **Etablissement, mise en œuvre et bouclage des actions correctives et préventives**
- **Le comportement de l'auditeur :**
  - La communication
  - L'intervention.
- **Etude de cas à partir du Manuel environnement :**
  - Analyse documentaire
  - Réalisation d'audit terrain.

Méthodes pédagogiques :
Travail en groupe
Simulation d'audit documentaire et étude de cas d'entreprise
Pédagogie participative

FORMATION GESTION DE PROJET

Durée : A définir

Objectifs :

- Construire le projet de certification avec méthode.
- Définir le projet et les risques.
- Définir les objectifs et leur déploiement, en cohérence avec les objectifs généraux de l'entreprise.

Programme :

Généralités sur le management de projet
Critères d'évaluation de l'importance stratégique du projet
Définition des objectifs et déploiement HOSHIN
Terminologie autour du terme « Projet » et questionnaire interactif
Les Etudes technico-économiques dans l'avant projet
Analyse des contraintes et risques du projet, et décision de poursuite
L'organisation du projet et application informatique
La communication et les revues de projet
Prendre en compte les résultats du diagnostic initial
Elaborer un plan d'action général et opérationnel
Etablir le planning, définir les indicateurs et modalités de mise à jour
Les facteurs économiques
Mettre en place la structure ou l'architecture documentaire
Définir le nombre de documents à rédiger
Etablir la procédure de maîtrise des documents et des données.

Méthodes pédagogiques :

Formation / Action.
Etudes de cas
Evaluation de la formation

FORMATION GESTION DES DECHETS

Durée : A définir

Objectifs :

- Comprendre et maîtriser les objectifs et les enjeux de la maîtrise des déchets
- Savoir identifier les impacts environnementaux associés à l'activité.

Programme :

Les objectifs de la gestion des déchets
Les catégories de déchets et la nomenclature :
Déchets inertes
Déchets industriels banals
Déchets dangereux
Les effluents.

Les exigences en matière de la maîtrise et relation avec les parties intéressées
La maîtrise des déchets :
La réglementation sur les déchets
Les responsabilités du dirigeant
La réduction des déchets ; La gestion des déchets (collecte, tris, stockage, transport, recyclage, destruction)
Le BSD (Bordereau de Suivi des déchets) et la traçabilité
Le contrat avec un prestataire (collecte, transports, destruction)
Les filières de valorisation et structures d'élimination.

Les taxes

Le cas des emballages

Les impacts financiers

Méthodes pédagogiques :

Pédagogie participative, formation / action
Etudes de cas en groupe
Evaluation de la formation.

FORMATION AU CONCEPT DU SYSTEME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL (SME), ISO 14001

Public : Responsable qualité, chefs de service, responsable environnement et développement durable.

Durée : A définir

Objectifs :

- Acquérir la méthodologie de décryptage et de mise en œuvre de la norme de management environnemental, ISO 14001.
- Être capable de construire, de formaliser et d'entretenir le plan environnement Entreprise.
- Sensibiliser et communiquer efficacement les résultats

Programme :

Le Management Environnemental et l'ICPE (Installation Classée pour la Protection de l'environnement)

- Identifier les exigences réglementaires
- Évaluer la conformité aux exigences réglementaires
- Établir et suivre le Plan Environnement Entreprise

Sensibilisation et communication sur le management environnemental

- Identifier et décrypter les exigences de l'ISO 14001 et de l'ICPE, en matière de sensibilisation du personnel et communication
- Définir les axes et outils de sensibilisation et de communication
- Établir et mettre en œuvre les modalités de traitement des demandes et plaintes externes

Concevoir, structurer et mettre en œuvre le Système de Management Environnemental (SME)

Méthodes pédagogiques :

Pédagogie participative, travail de décryptage en groupe

CONNAITRE ET METTRE EN ŒUVRE LA NORME ISO 9001 VERSION 2015, DANS LE CADRE DE LA CERTIFICATION QUALITE

Public : Responsable Qualité, Chefs de service, auditeurs internes, dans le cadre de systèmes de management Qualité, Sécurité et Environnement

Durée : 1 jour

Objectifs :

- Acquérir la méthodologie de décryptage et de mise en œuvre de la norme ISO 9001, version 2015
- Comprendre le contexte qualité et assurance qualité dans l'économie d'aujourd'hui
- Etre capable de mettre à jour et de formaliser le Système de Management de la Qualité.

Programme :

Etude de la norme ISO 9001, version 2015

- Présentation générale, après rappel des exigences de la version 2015
- L'approche processus et cartographie des processus
- Contexte et enjeux
- Approche risques
- Domaines d'application et contenu
- Étude détaillée des exigences de la norme ISO 9001, version 2015 : Description par chapitre, étude collective, analyse et application aux activités de l'entreprise.
- Modalités de mise en conformité.

Documentation qualité associée aux exigences :
Manuel de Management, Processus et procédures, quels changements ?

Structure documentaire. Lien de la structure avec l'organisation de l'entreprise.
Principe de maîtrise : Réalisation et gestion du système documentaire.
Le manuel qualité (quels changements ?)
Les procédures (quelles modifications ?)
Les processus : identification, description, cartographie et analyse des risques
Indicateurs d'efficacité/d'efficience des processus ou indicateurs de performances.

Méthodes pédagogiques :

Travail de décryptage en groupe et étude d'impact sur les documents existants
Pédagogie participative et études de cas adaptées à l'entreprise.

FORMATION AUX ENJEUX DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Public : Chefs de projet Développement Durable, Direction d'entreprise, Chefs de Service Responsable qualité, sécurité et environnement.

Durée : A définir

Objectifs :

- Comprendre le contexte et les enjeux du développement Durable
- Recenser et identifier les besoins réels des entreprises et autres parties intéressées.

Programme :

Les enjeux du Développement Durable dans un contexte économique très concurrentiel et réglementaire.

Les axes et orientations du Développement Durable
- Les volets principaux (environnement, économique, social…)
- Les parties prenantes
- La gouvernance, la politique de Développement Durable, implications de la Direction
- La norme ISO 26000 le référentiel SD 21000 et autres référentiels associés.

Les enjeux économiques et stratégiques

Les enjeux environnementaux
- La norme ISO 14001 et la certification
- La réglementation en matière de l'environnement
- L'éco-conception ou la conception respectueuse de l'environnement
- La gestion des déchets

Les enjeux sociaux et sociétaux

La Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)

Les atouts pour l'entreprise

L'intégration du développement Durable dans le management au quotidien de l'entreprise

Détermination des enjeux prioritaires du développement durable et les objectifs

Evaluation de la formation.

Méthodes pédagogiques :

Pédagogie participative
Les cas d'entreprises.

FORMATION A LA METHODOLOGIE DE RESOLUTION DE PROBLEMES EN GROUPE

Participants : Responsable Qualité, Sécurité et Environnement, Direction, Chefs de service et tout salarié susceptible d'animer des groupes de progrès.

Durée : A définir

Objectifs :

- Avoir dans l'entreprise une méthode rationnelle de résolution de problème en 8 étapes
- Maîtriser les outils adaptés à chaque phase (animateurs de groupe).

Programme :

Présentation des objectifs de la formation
Identification et maîtrise des différentes étapes, basées sur le PDCA
Analyse des outils correspondant à chaque étape
Outils d'animation de groupe (conduite de réunion)
Etudes de cas d'entreprise, application sur les :
- Non-conformités et réclamations clients
- La prévention des risques professionnels (risques d'accidents et incidents)
- Problèmes environnementaux
- Préparation et communication sur les résultats.

Méthodes pédagogiques :

Etudes de cas d'entreprises en groupes
Pédagogie participative.

EXPERTISES TRANSVERSALE

GESTION FINANCE

GESTION ET FINANCE

Public : Tous managers et nouveaux managers, fonctionnels ou opérationnels, souhaitant être sensibilisés à la gestion de leur service ou de leur activité et leur permettant d'allier pilotage des performances et bonnes décisions de gestion.

Durée : 5 jours

Objectifs de formation

- Utiliser les documents financiers
- Construire et contrôler des états comptables/financiers.

Programme

JOURNEE 1 :

Comptabilité générale, gestion budgétaire &, principaux indicateurs financiers (cas pratique n°1**)**

Thème : Comptabilité, gestion budgétaire & comptabilité générale, principaux indicateurs financiers.

- Comprendre le fonctionnement, l'exécution d'un budget
- Interpréter les enjeux de gestion des crédits disponibles
- Détecter les difficultés dans la gestion d'un budget voté.

JOURNEE 2 :

Audit financier 1ère étape, le contrôle interne et les grilles de travail (cas pratique n°2)

Thème : Audit financier (étape 1), le contrôle interne et les grilles de travail.

- Comprendre les enjeux du contrôle interne et les différents risques d'une entité
- Diagnostiquer les problèmes d'organisation générateurs de risques financiers ou juridiques (responsabilité vis-à-vis des Tiers)
- Utiliser des outils de travail professionnels.

JOURNEE 3 :

Audit financier 2ème étape, le contrôle des comptes et le rapport final (cas pratique n°3)

Thème : Audit financier (étape 2), révision des comptes et rédaction du rapport.

- Obtenir des réflexes d'analyse face aux comptes d'une entité
- Diagnostiquer les erreurs comptables génératrices de risques financiers ou juridiques (responsabilité vis-à-vis des Tiers)
- Utiliser des outils de travail professionnels.

JOURNEE 4 :

Contrôle de gestion, valorisation et évaluation de projet/unité (cas pratiques n°4 & 5)

Thème : Contrôle de gestion, valorisation et évaluation de projet/unité.

- Comprendre la construction d'un plan de financement pour un projet
- Connaître les critères d'évaluation financière
- Pouvoir valoriser l'activité d'un Service.

JOURNEE 5 :

Le pilotage, les tableaux de bord, les documents prévisionnels, le suivi des écarts
(cas pratique n°6)

Thème : Le pilotage, les tableaux de bord, les documents prévisionnels, le suivi des écarts.

- Comprendre & construire des documents de pilotage pour une organisation
- Savoir analyser et diagnostiquer les sources d'écarts entre prévu & réalisé.

INFORMER ET COMMUNIQUER A TRAVERS LES CHIFFRES

Public : Responsables d'équipes/Animateurs, Comptables experts, Comptables Confirmés et Comptables

Durée : 3 jours

Objectifs de formation :

Savoir mettre en évidence les chiffres clés de l'activité pour favoriser les échanges entre les différents interlocuteurs à partir de documents chiffrés.

Objectifs pédagogiques :

- Analyser les informations en distinguant l'essentiel de l'accessoire
- Synthétiser et présenter les résultats sous forme attractive
- Commenter
- Répondre aux questions de ses interlocuteurs en adoptant une attitude pédagogique vis à vis de ses interlocuteurs
- Expliquer les résultats
- Élaborer et proposer un plan d'action.

Programme :

1ère journée

- Introduction
- Présenter le séminaire et fixer les règles
- Le chiffre et sa représentation
- Chiffre : signification, utilité et communication
  - Le chiffre dans l'entreprise,
  - Au delà des chiffres, quelle signification pour l'entité et pour l'entreprise ?
  - Comment expliquer l'activité de l'entreprise à travers les chiffres? Quels indicateurs pour quelle action à mener ?

2ème journée

- L'objectif :
  - Notion d'objectif, comment le définir ?
  - Quels sont les clients cibles ?

- L'information :
  - Distinguer l'information "utile ", " intéressante ", "nécessaire ", "urgente et importante "
  - Information et communication.

- Distinguer information et communication
  - Comment visualiser une information afin de la rendre compréhensible par le lecteur ?
  - Comment mettre en valeur l'information ?
  - Savoir utiliser le graphique adapté au message.

3ème journée

- Les fondamentaux de la communication - Connaissance de soi et communication
- Concevoir un message, transmettre une information claire et fiable
- Identifier les obstacles à une communication efficace
- Comment surmonter les obstacles ?
- Adapter son message selon son interlocuteur.

Méthodes pédagogiques

Le parcours pédagogique sera organisé comme suit :

- Démarche déductive
- Jeu de rôle - pédagogie de la découverte - méthode active et participative
- En cours de formation, travail en sous-groupe à partir de cas concrets choisis soit parmi les documents apportés par les stagiaires, soit à partir de rapports d'activité d'entreprises cibles déjà élaborés.
- Cas pratiques.

FAIRE PARLER LES CHIFFRES

Public : Responsables d'équipe/Animateurs, Comptables experts, Comptables confirmés et Comptables.

Durée : 3 jours

Remarque

Il est nécessaire pour les participants d'être munis des documents de travail de leur entité (tableaux de bord journaliers et tableaux de synthèse élaborés pour la récolte des informations dans le cadre de leur activité).

Objectifs de formation

Être capable de communiquer au quotidien avec leurs interlocuteurs à travers les outils de travail tels que tableaux de bord, plan d'investissements, … :

- Exploiter et réajuster le système de collation de données
- Transmettre les résultats de l'activité
- Analyser et tirer des conclusions
- Donner une vision claire de l'activité concernée

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les notions nécessaires à la compréhension des documents de synthèse
- Concevoir des documents de pilotage et de communication attractifs et efficaces
- Exploiter les tableaux de bord
- Sélectionner les indicateurs pertinents selon le message à faire passer
- Présenter les résultats par oral et/ou par écrit de manière simple et explicite
- Adapter son discours aux différents interlocuteurs

Contenu

- Chiffres et représentation :
  - Au-delà des chiffres, quelle signification pour l'entité et pour l'entreprise ?
  - Comment expliquer l'activité de l'entité à travers les chiffres ?
  - Quels indicateurs pour quelle action ?

- L'information :
  - Distinction entre information « utile » et information « intéressante »

- La notion d'objectif :
  - Quel est l'objectif à atteindre ?
  - Selon l'objectif, quelles sont les informations à sélectionner et à mettre en évidence ?

- L'élaboration de documents
  - Concevoir des présentations et des mises en forme de résultats qui soient attractives et compréhensibles par les divers interlocuteurs concernés.

- Les fondamentaux de la communication :
  - Concevoir un message
  - Transmettre une information claire et fiable
  - Être à l'écoute de ses interlocuteurs pour les comprendre et en être compris
  - Identifier les obstacles à une communication efficace
  - Déterminer les outils qui nous permettent de les surmonter

Méthodes pédagogiques

- Travail à partir des documents synthèse des participants
- Pédagogie de la découverte, méthodes actives et participatives
- Jeux
- Mises en situations et jeux de rôles
- Auto diagnostic

GESTION DE LA STATISTIQUE

Public : Le public cible est impliqué dans le maniement des statistiques et s'en sert dans le quotidien professionnel.

Durée : 5 jours

Objectifs de formation :

- Maitriser les concepts de base de la statistique et s'en servir comme outils de gestion
- Utiliser des outils statistiques pour optimiser sa prise de décision.

Objectifs pédagogiques :

- Maitriser les termes utilisés en statistiques et leur signification
- Représenter graphiquement des résultats
- Traiter et interpréter des données.

Programme :

Présenter les méthodes & outils fondamentaux en matière de traitement statistique des données

Savoir spécifier le type de données à traiter

Savoir justifier et expliciter les traitements significatifs applicables aux données

Savoir présenter des conclusions argumentées statistiquement

S’exercer sur des cas pratiques diversifiés.

GESTION, EVALUATION & SUIVI BUDGETAIRE NIVEAU 1

Public : Contrôleurs de gestion, managers opérationnels ou fonctionnels, chefs de projet devant élaborer et/ou suivre un budget.

Durée : 5 jours

Objectifs de formation :

Présenter les méthodes & outils en matière de pilotage financier.

Objectifs pédagogiques :

- Pouvoir utiliser les documents financiers
- Pouvoir construire et contrôler des états comptables/financiers
- S'exercer sur des cas pratiques.

Programme :

Journée 1 :
Comptabilité publique, gestion budgétaire & comptabilité générale, principaux indicateurs financiers (cas pratique n°1)

Thème : Comptabilité publique, gestion budgétaire & comptabilité générale, principaux indicateurs financiers.

- Comprendre le fonctionnement, l'exécution d'un budget public
- Interpréter les enjeux de gestion des crédits disponibles
- Détecter les difficultés dans la gestion d'un budget voté.

Journée 2 :
Audit financier 1ère étape, le contrôle interne et les grilles de travail (cas pratique n°2)

Thème : Audit financier (étape 1), le contrôle interne et les grilles de travail

- Comprendre les enjeux du contrôle interne et les différents risques d'une entité
- Diagnostiquer les problèmes d'organisation générateurs de risques financiers ou juridiques (responsabilité vis-à-vis des Tiers)
- Utiliser des outils de travail professionnels.

Journée 3 :
Audit financier 2ème étape, le contrôle des comptes et le rapport final (cas pratique n°3)

Thème : Audit financier (étape 2), révision des comptes et rédaction du rapport

- Obtenir des réflexes d'analyse face aux comptes d'une entité
- Diagnostiquer les erreurs comptables génératrices de risques financiers ou juridiques (responsabilité vis-à-vis des Tiers)
- Utiliser des outils de travail professionnels.

Journée 4 :
Contrôle de gestion, valorisation et évaluation de projet/unité (cas pratiques n°4 & 5)

Thème : Contrôle de gestion, valorisation et évaluation de projet/unité

- Comprendre la construction d'un plan de financement pour un projet
- Connaître les critères d'évaluation financière
- Pouvoir valoriser l'activité d'un service

Journée 5 :
Le pilotage, les tableaux de bord, les documents prévisionnels, le suivi des écarts
(cas pratique n°6).

Thème : Le pilotage, les tableaux de bord, les documents prévisionnels, le suivi des écarts

- Comprendre & construire des documents de pilotage pour une organisation
- Savoir analyser et diagnostiquer les sources d'écarts entre prévu & réalisé.

GESTION, EVALUATION & SUIVI BUDGETAIRE NIVEAU 2

Public : Contrôleurs de gestion, managers opérationnels ou fonctionnels, chefs de projet devant élaborer et/ou suivre un budget.

Durée : 5 jours

Objectifs de formation :

- Pouvoir utiliser les documents financiers
- Pouvoir mettre en place & assurer un contrôle budgétaire
- S'exercer sur des cas pratiques.

Programme :

Journée 1 : Rappels de comptabilité publique, gestion budgétaire, procédures de recettes/dépenses ; Autorisations de crédit & crédits de paiement ; la gestion de la caisse ; pilotage financier d'un budget public (cas pratique n°1 & 2)

Thème : Rappel comptabilité publique, gestion budgétaire, principaux indicateurs financiers

- Comprendre le fonctionnement, l'exécution d'un budget public
- Interpréter les enjeux de gestion des crédits disponibles
- Détecter les difficultés dans la gestion d'un budget voté.

Journée 2 : Budget public, gestion de programmes & contrôle interne ; valorisation des programmes (cas pratique n°3)

Thème : Budget public & gestion de programmes ; valorisation des programmes

- Comprendre les enjeux du contrôle interne face à la gestion par programmes/objectifs
- Calculer le juste coût d'un programme
- Utiliser des outils de travail professionnels.

Journée 3 : Budgets publics, comptes annexes ; gestion/organisation d'une délégation de caisse ; structure multi-budgets (cas pratique n°4 & 5)

Thème : Budgets multiples/hiérarchisés, structure décentralisée

- Obtenir des réflexes d'analyse face aux comptes d'une structure multi entités
- Diagnostiquer les liens comptables génératrices de risques financiers ou juridiques (responsabilité vis-à-vis des Tiers)
- Utiliser des outils de travail professionnels

Journée 4

Thème : Contrôle interne & Audit financier

- Comprendre la méthodologie du contrôle interne et celle de l'audit
- Connaître les critères de diagnostic, cibler les « facteurs » de fraudes
- Pouvoir appliquer des grilles de diagnostic.

Journée 5

Thème : Contrôle financier public

- Comprendre & construire des documents comptables
- Savoir analyser et diagnostiquer le respect des règles comptables
- Du diagnostic aux recommandations.

PRISE EN MAIN D'UNE PME, D'UNE UNITE D'ACTIVITE

Cette formation permet de maîtriser les outils indispensables pour créer ou reprendre une entreprise et/ou acquérir des compétences en gestion et management (encadrement de niveau intermédiaire).
Jeune dirigeant dans le cadre d'une mission de développement d'entreprise.
Second de Direction : en poste, en recherche d'autonomie dans la conduite de projets conduisant à l'amélioration des résultats d'entreprise.
Repreneur externe : intégré dans l'entreprise dans son projet de rachat.

DURÉE : 3 jours

Objectifs de formation :

- Savoir diagnostiquer les enjeux commerciaux
  - Les enjeux de gestion financière
  - Les enjeux de management (hommes, organisation)
  - Les enjeux juridiques de son organisation
- Pouvoir définir, structurer, expliquer et piloter les priorités au sein d'une structure de type PME
- Organiser un Conseil d'Administration : organisation - documents - compte rendu réunion.

Programme :

LES ENJEUX COMMERCIAUX
Comprendre les attentes des clients et adapter son offre.
Piloter son portefeuille clients.
Organiser sa prospection, son suivi.
- Le client : sa typologie (B2B, B2C...), son profil, ses critères de décision, comprendre et analyser son regard sur l'offre/le produit.
- Le portefeuille client : poids par type/profil, sa rentabilité (rabais..), ses paiements (quand, comment).
- La prospection
- L'étude de marché
- Management commercial
- Méthodes de vente

LES ENJEUX FINANCIERS
Montrer les facteurs de risques sur une PME.
Savoir diagnostiquer et analyser les sources de valeur à travers les documents comptables.
Savoir faire un prévisionnel sur un projet.
- Le risque dit de « liquidité »
- Le risque dit de « solvabilité »
- Le risque dit « financier »
- Prévision
- Les documents

LES ENJEUX DE MANAGEMENT
Savoir comment structurer une entité juridique commerciale.
Savoir expliciter et choisir un type de management.

- Les différents type d'organisation : leurs avantages/inconvénients (par métiers, par produits...).
- Les différents profils de management opérationnels
- Le management moderne
- Le manageur Coach

LES ENJEUX JURIDIQUES

Choix des statuts et choix d'organisation des pouvoirs internes.
Comprendre les facteurs de risques juridiques de son entité.

- Les différents types de statuts juridiques : leurs avantages/inconvénients en matière de responsabilités des Dirigeants.
- Les PME face aux enjeux de responsabilité : sur leurs produits, leurs taxes & impôts, leurs paiements, les conditions sociales, leur respect des risques environnementaux (plus globalement, leur « RSE »).
- Le Dirigeant face au droit pénal : ses facteurs de risques spécifiques (abus de bien social, etc.).

LES ENJEUX DE PILOTAGE

Affecter les responsabilités.
Coordonner et piloter.
Se donner les outils d'un pilotage.

- Les différents documents d'organisation : depuis les plans, les budgets, les fiches de poste, les tableaux de tâches....
- La coordination : les réunions de suivi, leur organisation (quand ? avec qui ? comment ? compte rendu ?).
- Les outils de la PME : documents, logiciels et fonctionnalités ; archivages (factures, contrats).
- Sa chaine de valeur (ou « business model ») : bien comprendre son « business » pour bien l'expliquer à tous.

PERFECTIONNEMENT DES PARTENAIRES SOCIAUX A LA GESTION FINANCE POUR NON FINANCIERS

Public : Les Partenaires Sociaux

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

Sensibiliser, informer, former les Partenaires Sociaux en matière de gestion d'entreprise : expliquer les principes, le vocabulaire, les modes de calcul, les raisonnements par rapport aux enjeux de la gestion
Faire découvrir les concepts clés pour favoriser des échanges constructifs, rationnels, au sein de le l'Entreprise.

Objectifs pédagogiques

Rendre les Partenaires Sociaux capables de lire et d'interpréter les documents comptables fournis annuellement ainsi que les informations de gestion dont ils sont ou seront régulièrement destinataires (à définir selon le projet de la Direction).

Programme

Positionnement des données sur les documents d'usage : compte de résultats – Bilan
Les étapes à franchir avant la présentation des résultats en interne, à l'extérieur
Les chiffres les plus communicants à propos de la gestion d'une entreprise.

Méthodes pédagogiques

Exercices simples et progressifs conduisant à l'objectif visé ci-avant
Des ajouts successifs résulteront des demandes et besoins exprimés par les intéressés.

GESTION DES REPORTINGS

Public : Managers

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Rendre la communication – hiérarchique ou transversale – simple et efficace
- Intégrer au quotidien des pratiques de reporting valorisantes au profit de tous les acteurs de l'entreprise
- Identifier les différents types d'écrits et maitriser leurs spécificités.

Objectifs pédagogiques

- Capter l'information
- Se l'approprier
- Opérer le tri des informations (important/secondaire/non important)
- Transmettre l'information par les canaux adéquats (à l'oral comme à l'écrit)
- Rédiger et mettre en forme les écrits.

Programme

L'écrit comme moyen de communication spécifique
La prise de notes
Les Méthodes
Les écrits professionnels internes et externes.

Méthodes pédagogiques

Alternance entre :
L'entraînement à la rédaction de supports pris dans la réalité professionnelle des participants
Les mises en situation avec prises et restitutions de messages
L'analyse collective critique
Les apports théoriques.

Société Internationale
d'Études et d'Interventions

Tél : 00 33 1 42 40 67 36 – Fax : 00 33 1 42 40 53 70
5, Boulevard de Magenta 75010 PARIS • contact@siei.fr • www.siei.fr

IMAGINER • RÉALISER • ENSEMBLE, PRÉPARONS DEMAIN