



**TESMA PARTNERS**

VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

FORMATION - RECRUTEMENT - CONSEIL - ACCOMPAGNEMENT

# CATALOGUE DE FORMATION

Téléphone: 33 843 96 06 - 77 805 24 24

[www.tesmapartners.com](http://www.tesmapartners.com) - [contact@tesmapartners.com](mailto:contact@tesmapartners.com)

# FORMATION



## 3 OFFRES ADAPTÉES À VOTRE BESOIN



### Intra entreprise - formations proposées au catalogue

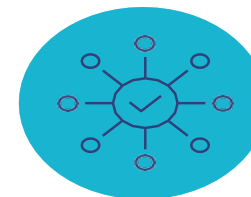
Des programmes de formation catalogue mis en oeuvre et organisés dans vos locaux ou à proximité



### Formation sur- mesure

Design de formation et parcours de formation pour proposer **la bonne modalité au bon endroit et ainsi répondre à votre objectif**

- Présentiel
- Blended Learning (présentiel et à distance)
- 100% digital



### Grands projets

Pour vos projets de formation **d'envergure**, nous mettons en place un dispositif d'exception et nous mobilisons une équipe de consultants dédiés, réactifs et multi-expertises



# FORMATION



## 4 ÉTAPES CLÉS DE VOTRE PROJET SUR-MESURE

### Ingénierie pédagogique

#### Adapter - Concevoir

- Développement du contenu de formation et des moyens pédagogiques
- Validation des séquences et innovation game
- Validation interactive des livrables

### Évaluation et recommandations

#### Synthèse et bilan

Bilan avec l'ensemble de l'équipe projet : synthèse et préconisations

### Cadrage et immersion

#### Identifier et valider

- Échanges d'information Acculturation et compréhension des besoins
- Appropriation de l'environnement et du contexte
- Recueil des spécificités métiers Immersion et interview

### Déploiement du dispositif

#### Réaliser - Déployer

- Déploiement d'un pilote et ajustement si nécessaire
- Déploiement de l'ensemble du dispositif



# NOS SOLUTIONS CONSEIL

**Spécialistes de la transformation, nous accompagnons nos clients du cadrage stratégique à la mise en œuvre opérationnelle.**

“ *Nos équipes d'experts en transformation nous permettent d'apporter à nos clients de la valeur dans leur projet de transformation tant sur la phase stratégique, organisationnelle qu'opérationnelle* ”



## NOS DIFFÉRENCES

- Notre capacité d'intervention stratégique très opérationnelle sur les différents domaines que nous traitons
- Nos expertises et expériences accumulées depuis 15 ans dans la création et l'optimisation de dispositifs de transformation
- Nos interventions dans tous les secteurs, au Sénégal et à l'international
- De nombreux clients multi récompensés pour leur transformation.

## NOTRE VOLONTÉ

- Nous inscrire au plus près de vos priorités et dans le respect de votre culture d'entreprise
- Construire des solutions sur-mesure avec et pour vos collaborateurs et vos clients



TESMA PARTNERS  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE



# NOS SOLUTIONS

# RECRUTEMENT

Nous mettons notre expertise et notre réseau étendu au service de votre réussite, en vous proposant des solutions personnalisées et des talents exceptionnels pour votre entreprise. Faites équipe avec nous et découvrez une approche efficace et humaine du recrutement.



## RECHERCHE DE CANDIDATS

La recherche de candidats est effectuée à l'aide de tous les moyens d'approche et de sourcing (chasse, réseaux sociaux professionnels) ainsi que de notre base de données de 6 000 CV de professionnels de nos secteurs.

## CONSEIL AU COURS DU PROCESSUS

Nous vous apportons notre conseil tout au long du processus de la définition du besoin à l'aide au choix final.

## SUIVI D'INTEGRATION

Nous assurons un suivi d'intégration du candidat recruté, avec lui-même et son responsable durant sa période d'essai.

## CONSEIL AU COURS DU PROCESSUS

Nous vous apportons notre conseil tout au long du processus de la définition du besoin à l'aide au choix final.

## SUIVI D'INTEGRATION

Nous assurons un suivi d'intégration du candidat recruté, avec lui-même et son responsable durant sa période d'essai.

## ANALYSE DE VOS BESOINS

Nous intervenons après une analyse précise de vos différents besoins.

## EVALUATION

Chaque évaluation est effectuée en référence à un besoin de recrutement donné. En complément de l'entretien, nous utilisons les tests de personnalité et de motivation, l'assessment center..

## SUIVI DE LA MISSION

Nous effectuons un point régulier sur la mission par téléphone et / ou par mail à un rythme préalablement défini.

## CLAUSE DE GARANTIE

Nous mettons en œuvre une clause de garantie par laquelle nous nous engageons à remplacer le candidat recruté ayant quitté l'entreprise au cours de sa période d'essai.



**TESMA PARTNERS**

VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

FORMARTION - RECRUTEMENT - CONSEIL - ACCOMPAGNEMENT



# NOS DOMAINES D'EXPERTISES

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

GESTION DE L'ENTREPRISE

GESTION DES HOMMES





**TESMA PARTNERS**  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE



### GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- ❖ GESTION RH, RECRUTEMENT, COMPÉTENCES ET CARRIÈRES
- ❖ FORMATION PROFESSIONNELLE
- ❖ MOBILITÉ INTERNATIONALE
- ❖ DROIT DU TRAVAIL ET RELATIONS SOCIALES
- ❖ SANTÉ, SÉCURITÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
- ❖ RÉMUNÉRATIONS ET PERFORMANCE RH
- ❖ GESTION DE LA PAIE

### GESTION DE L'ENTREPRISE

- ❖ COMPTABILITÉ, FISCALITÉ ET GESTION FINANCIÈRE
- ❖ MARKETING ET PERFORMANCE COMMERCIALE
- ❖ DROIT DES AFFAIRES
- ❖ BANQUE - FINANCE ET ASSURANCE
- ❖ ACHAT – LOGISTIQUE – MARCHÉS PUBLICS
- ❖ ORGANISATION ET QUALITÉ
- ❖ AUDIT INTERNE – CONTRÔLE INTERNE – COMPLIANCE
- ❖ BUREAUTIQUE

### GESTION DES HOMMES

- ❖ MANAGEMENT DE PROJET, STRATÉGIE ET ORGANISATION
- ❖ MANAGEMENT ET LEADERSHIP
- ❖ COMMUNICATION, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL
- ❖ TEAM BUILDING

**FORMATION - RECRUTEMENT**  
**CONSEIL - ACCOMPAGNEMENT**





## GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- ❖ GESTION RH, RECRUTEMENT, COMPÉTENCES ET CARRIÈRES
- ❖ FORMATION PROFESSIONNELLE
- ❖ DROIT DU TRAVAIL ET RELATIONS SOCIALES
- ❖ SANTÉ, SÉCURITÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
- ❖ RÉMUNÉRATIONS ET PERFORMANCE RH
- ❖ GESTION DE LA PAIE





# GESTION RH, RECRUTEMENT, COMPÉTENCES ET CARRIÈRES

TESMA PARTNERS  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE



# GESTION DES RESSOURCES HUMAINES : CONDUIRE L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT - Développer ses pratiques dans une logique gagnant-gagnant

## LES OBJECTIFS

- Disposer d'une méthodologie fiable pour conduire les entretiens de recrutement.
- Affiner sa capacité à analyser le comportement d'un candidat.
- Développer une posture non discriminante et bienveillante tout au long de l'entretien.
- Utiliser les meilleurs outils pour objectiver sa prise de décision.

## PUBLIC

- Responsables et chargés de recrutement, responsables opérationnels, managers de proximité amenés à conduire ponctuellement ou de façon régulière des entretiens de recrutement

## LES PLUS

- Une approche pratique de l'entretien : mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Une check-list de questions précises, ciblées selon le profil recherché (débutant, expérimenté, manager...)
- Un bilan personnalisé précisant ses points forts et ses axes d'amélioration.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique .
- Consultants électionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ INTÉGRER LE PROCESS DE L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT : LA RÉGLEMENTATION, LES EXIGENCES DE LA FONCTION DU RECRUTEUR

- Situer les enjeux liés au recrutement
- Intégrer la réglementation en matière de non discrimination
- Les questions à bannir et celles à privilégier
- Identifier les principaux biais cognitifs : les effets de primauté, de récence, de halo, de contraste, de similarité...
- Comment les déjouer ?
- Mieux se connaître pour mieux recruter : identifier son cadre de références

### ➤ OPTIMISER LA PRÉPARATION L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT POUR GARANTIR SON EFFICACITÉ

- Répertorier les critères prioritaires et secondaires en lien avec le profil recherché
- Structurer son entretien en préparant les bonnes questions avec l'approche STARA
  - Faire la différence entre les forces, les talents et les compétences apprises : l'apport de la psychologie positive

**Cas pratique : à partir d'un profil à recruter, préparer les questions selon les critères recherchés**

### ➤ MENER L'ENTRETIEN DE MANIÈRE EFFICACE ET OBJECTIVE

- Prendre en compte les différences intergénérationnelles : générations Z, Y, X et baby-boomers
- Se doter d'une méthodologie pour réussir chaque étape de l'entretien de recrutement

- Savoir accueillir : créer un Ice breaker
- Investiguer sur les parcours de formation et professionnel
- Clarifier le projet professionnel
- Recenser les motivations et les besoins du candidat avec la méthode PACIL
- Réaliser un Pitch Elevator pour attirer les meilleurs talents : adopter une démarche de négociation

**Atelier d'entraînement : conduire un entretien en respectant les étapes et les Tips**

### ➤ HUMANISER SA COMMUNICATION POUR FAVORISER UNE EXPÉRIENCE POSITIVE EN TANT QUE CANDIDAT

- Obtenir des informations factuelles avec les techniques de questionnement CQQCOQP
- Développer son écoute active : savoir reformuler
- Pratiquer le langage d'influence
- Déceler les points de cohérence ou d'incohérence
- Savoir rebondir face à l'incongruence du candidat : comment réagir ?
- Gérer les situations difficiles face à des candidats introvertis, extravertis, en manque de confiance, trop sûrs d'eux
- mettre en place un feedback constructif avec la Communication Non Violente (CNV)

**Atelier d'entraînement : explorer les meilleurs comportements à adopter en fonction des profils de candidats rencontrés**

### ➤ CONCLURE UN PROCESSUS DE RECRUTEMENT

- S'évaluer en tant que recruteur
- Prendre des références professionnelles
- Rédiger un compte-rendu d'entretien objectif

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

### LES OBJECTIFS

- Construire le système de pilotage RH.
- Se doter d'indicateurs clés pour mesurer : les politiques de gestion des RH, le climat social, la performance de la fonction RH.
- Vendre la contribution RH à la création de valeur.

### PUBLIC

- RRRH, chargé(e) d'études RH, contrôleur de gestion sociale.

### LES PLUS

- Une approche pratique de l'entretien : mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Une check-list de questions précises, ciblées selon le profil recherché (débutant, expérimenté, manager...)
- Un bilan personnalisé précisant ses points forts et ses axes d'amélioration

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

### PROGRAMME

#### ➤ CONSTRUIRE LE SYSTÈME DE PILOTAGE DE LA FONCTION RH

- Définir ce qu'est un système de pilotage et ses différentes fonctions.
- Identifier les catégories d'indicateurs.
- Acquérir une méthodologie de construction d'un système de pilotage.

#### Comprendre | Échanges d'expérience

#### ➤ ADAPTER LES SYSTÈMES DE PILOTAGE AUX NOUVEAUX ENJEUX DE L'ENTREPRISE

- Comprendre les nouveaux enjeux de la fonction RH.
- Identifier les facteurs d'évolution de la fonction RH et le rôle attendu.

#### ➤ MESURER LES ATTENTES ET LA SATISFACTION DES CLIENTS DE LA FONCTION RH

- Identifier les clients de la fonction RH.
- Définir les attentes en matière de tableaux de bord RH.

#### ➤ PILOTER ET OPTIMISER LES PRINCIPAUX PROCESSUS RH

- S'organiser par processus.
- Se doter d'indicateurs pertinents pour piloter les processus RH (mobilité, recrutement, rémunération, ...).

#### ➤ MESURER LE CLIMAT SOCIAL

- Identifier les signes avant-coureurs de dégradation du climat social.
- S'appuyer sur les enquêtes de climat social.
- Se doter d'indicateurs du climat social et risques psychosociaux.

#### ➤ MESURER LA CONTRIBUTION DE LA FONCTION RH À LA CRÉATION DE VALEUR

- Établir le diagnostic de la contribution de la fonction RH à la création de valeur.
- Se doter de tableaux de bord en lien avec la stratégie de l'entreprise et les évolutions juridiques et sociétales (RSE, SENIORS, ÉGALITÉ H/F, ...).

#### ➤ FAIRE SON MARKETING RH EN INTERNE ET EN EXTERNE

### SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

### LES OBJECTIFS

- Respecter la législation de l'embauche au départ du salarié.
- Référencer les spécificités de chaque contrat de travail et appliquer la réglementation les concernant.
- Traiter efficacement les différents types d'absences du salarié.
- Définir les rôles des différents représentants du personnel dans l'entreprise.

### PUBLIC

- Gestionnaires, assistants ou chargés de mission RH/personnel, en prise de poste ou souhaitant actualiser leurs connaissances sur ce thème

### LES PLUS

- Une formation permettant d'acquérir les fondamentaux de l'administration du personnel
- Du recrutement jusqu'au départ du salarié : en 3 jours, toutes les étapes de la gestion du personnel
- Un panorama complet de tous les changements législatifs impactant la gestion du personnel
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

### PROGRAMME

#### ➤ DU RECRUTEMENT À L'EMBAUCHE

- Principes à respecter lors de la procédure de recrutement : de l'annonce à l'entretien
- Obligations de l'employeur lors de l'intégration dans l'entreprise
  - registre du personnel
  - déclaration préalable à l'embauche
  - visite d'information et de prévention

- Différents types de contrats
  - CDI : clauses obligatoires, clauses facultatives
  - CDD et CTT : cas de recours, durée, succession de CDD, statut du CDD

Évaluer | Quiz sur le CDD

- contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, stagiaire

#### ➤ GESTION DE LA CARRIÈRE DU SALARIÉ

- Réglementation en matière de durée du travail
  - durées du travail
  - heures supplémentaires
  - temps partiel
  - forfait jours

- Gestion des absences
  - acquisition, prise et indemnisation des congés payés
  - suivis des arrêts maladie ou maternité : indemnisations et impacts sur la gestion administrative du salarié

Appliquer | Exercice pratique : congés, maladies (calculs des IJ)

- gestion de l'inaptitude au travail suite à la maladie
- gestion d'un accident de travail

#### ➤ DOSSIER DU SALARIÉ

- Éléments contenus dans le dossier individuel du salarié
- Conditions d'accès du salarié à son dossier
- Règles d'archivage et de conservation

#### ➤ REPRÉSENTATION DU PERSONNEL

- Les syndicats dans l'entreprise : section syndicale, délégué syndical, défenseur syndical
- La représentation élue

Comprendre | Fiches de synthèse

#### ➤ RUPTURE DU LIEN CONTRACTUEL

- Les différents cas de rupture du contrat de travail : démission, procédure disciplinaire et licenciement, rupture conventionnelle

Comprendre | La procédure de licenciement

- Les indemnités spécifiques à chaque cas de rupture
- Les documents à remettre au salarié

### SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours

Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.

Lieu : Nous consulter

Date : Nous consulter

# GESTION DES RESSOURCES HUMAINES : LES CONTRATS DE TRAVAIL – RÉDIGER ET GÉRER EFFICACEMENT LES CONTRATS DE TRAVAIL : CDI, CDD, CTT, CEE.....

## LES OBJECTIFS

- Rédiger les différents contrats de travail.
- Choisir le contrat adapté et le conclure en toute sécurité juridique.
- Éviter les contentieux en maîtrisant la réglementation des Contrats à Durée Déterminée (CDD).
- Intégrer les évolutions du droit du travail ayant des incidences sur le choix et la vie des contrats.

## PUBLIC

- Responsables et collaborateurs des services RH, administration du personnel, paie, recrutement, responsables administratifs et comptables en PME

## LES PLUS

- De multiples quiz au cours de la formation pour évaluer ses connaissances et contrôler la progression des acquis
- La possibilité de travailler sur ses propres contrats de travail
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ IDENTIFIER LES OBLIGATIONS LIÉES À L'EMBAUCHE

- Principes à respecter lors du recrutement : non-discrimination, questions en lien direct avec le poste, les nouveautés concernant l'information sur les postes en CDI
- Formalités administratives et obligations des parties : registre du personnel, visite d'information et de prévention...

### ➤ LE CONTRAT À DURÉE INDÉTERMINÉE (CDI)

- Les différentes clauses du contrat
  - clauses obligatoires
  - clauses spécifiques (période d'essai, exclusivité, mobilité, confidentialité, non-concurrence...) : quelles conditions de validité ?
  - les nouveautés : le contrat écrit et la période d'essai

#### -Appliquer | Quiz : les clauses du contrat

- Modification du contrat de travail et changement des conditions de travail : modalités d'appréciation de la jurisprudence récente
- Suspension du contrat de travail

### ➤ CONTRAT DE TRAVAIL À TEMPS PARTIEL

- Définition
- Clauses obligatoires du contrat à temps partiel
- Temps de travail : durée minimale et heures complémentaires

### ➤ LE CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE (CDD) ET LE CONTRAT DE TRAVAIL TEMPORAIRE (CTT)

- Cas de recours et interdictions
- Durée et renouvellement des contrats
- Succession des contrats : comment éviter la requalification ?

#### Évaluer | Quiz de validation des acquis : la succession de CDD et les délais de carence

- Statut et droits du salarié en CDD, en CTT

#### Appliquer | Statut et droits du salarié en CDD

### ➤ LES STAGIAIRES

- Points communs et différences entre le contrat de professionnalisation et le contrat d'apprentissage

### ➤ RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL

- Les éléments communs aux ruptures : préavis, indemnité compensatrice de congés payés
- Les différents cas de rupture du contrat : démission, procédure disciplinaire et licenciement, rupture conventionnelle

#### Appliquer | La procédure de licenciement

- Les documents à remettre au salarié

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# GESTION DES RESSOURCES HUMAINES : REUSSIR SES RECRUTEMENTS – Optimiser chaque étape, de l'analyse des besoins jusqu'au onboarding

## LES OBJECTIFS

- Respecter les fondamentaux du recrutement.
- Anticiper et préciser ses besoins en recrutement.
- Optimiser sa méthodologie par des techniques et des outils adaptés.
- Identifier les différentes étapes du processus de recrutement et gagner en efficacité.
- Sécuriser ses recrutements et garantir la bonne intégration du candidat.

## PUBLIC

- Responsables et chargés de recrutement, responsables et collaborateurs des services RH/personnel, responsables opérationnels, managers de proximité

## LES PLUS

- Des études de cas, exercices et mises en situation pour illustrer les différentes étapes du processus de recrutement
- L'apport d'outils pratiques : fiche profil, grilles d'entretiens, exemples de questions à poser
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ RECRUTER, UN ACTE STRATÉGIQUE

- Les enjeux du recrutement
- La place du recrutement au sein de la stratégie RH  
**Comprendre | Analyser les enjeux du recrutement en fonction de chaque acteur (candidat, recruteur, entreprise)**

### ➤ IDENTIFIER LE BESOIN

- La notion de compétences
- Analyser le besoin
- poser les bonnes questions pour contextualiser la demande
- identifier les différentes composantes du poste et de son environnement
- Définir précisément le profil recherché sur la base de critères priorités

**Appliquer | Atelier : rédiger une fiche de profil de poste**

### ➤ CHOISIR LES MOYENS DE SOURCING

- Éventail des outils de sourcing : internes, externes
  - Choisir le bon Support de communication : quelle utilisation des outils web (job boards, réseaux sociaux...)?
  - Formuler son besoin et rédiger l'offre : contenu et cible
- Comprendre | Conseils de rédaction d'offre d'emploi - Fiche pratique**

### ➤ PRÉSÉLECTION DES CANDIDATURES

- Analyser une lettre de motivation et un CV
- Comment objectiver sa sélection ?

**Appliquer | Atelier : trier des CV sur la base d'un poste à pourvoir**

### ➤ L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- L'entretien collectif et l'entretien individuel
- Méthodes complémentaires de sélection : les différents types de tests et autres techniques/outils
- Méthodologie de l'entretien individuel : standardiser les étapes de l'entretien, poser les bonnes questions, adopter la posture adaptée et écouter activement

**Expérimenter | Mise en situation d'un entretien de recrutement**

**Comprendre | Exemple de grille et compte-rendu d'entretien**

### ➤ L'INTÉGRATION DU CANDIDAT OU "ONBOARDING"

- Moments clés de l'intégration et conditions de réussite
- Élaborer un parcours d'intégration

**Appliquer | Cas pratique : proposer un parcours type d'intégration**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# RESSOURCES HUMAINES, FORMATION, DROIT SOCIAL : FORMATION DE FORMATEURS – Méthodes et techniques pour concevoir, animer et évaluer une action de formation

## LES OBJECTIFS

- Construire une action de formation
- Assurer sa mission d'animateur de formation en s'appuyant sur ses points forts
- S'approprier les méthodes et outils pédagogiques

## PUBLIC

- Formateur débutant ou occasionnel
- Manager - Tuteur
- Coach d'équipe
- Consultant - Formateur
- Toute personne amenée à transmettre un savoir

## LES PLUS

- Une liste d'indicateurs utilisables de retour en entreprise.
- Des fiches outils sur chaque thème du système de pilotage.
- Des modèles de tableaux de bord.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ SAVOIR ANALYSER UNE DEMANDE

- Cerner précisément la cible, le contexte, les objectifs de la formation
- Répondre efficacement à un cahier des charges

### ➤ CHOISIR LES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES APPROPRIÉES

- Repérer les mécanismes d'apprentissage chez l'adulte
- Savoir utiliser les différentes méthodes d'apprentissage

**Cas pratique : identifier les objectifs pédagogiques d'une formation ainsi que les contenus, outils et techniques Adaptés**

### ➤ CHOISIR DES SUPPORTS ADAPTÉS

- Analyser les avantages et inconvénients des différents supports
- S'approprier le brainstorming, l'étude de cas, le QCM, les aides visuelles...

### ➤ CONSTRUIRE UN SCÉNARIO PÉDAGOGIQUE

- Relier les objectifs à la démarche pédagogique
- Identifier les besoins des participants
- Savoir gérer le temps de chaque séquence

**Cas pratique : construire un scénario variant les techniques et supports pédagogiques**

**Autodiagnostic : quel formateur êtes-vous ?**

### ➤ COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DU GROUPE POUR ANTICIPER LES DIFFICULTÉS ET LES GÉRER

- Appréhender les besoins fondamentaux en groupe : cohésion, respect de chacun, émergence de leaders naturels
- Réussir l'ouverture du stage
- Faire face à l'absence de participation : susciter les réactions

### ➤ DYNAMISER SA GESTUELLE ET GÉRER SON REGARD

- Choisir sa position d'excellence et utiliser l'espace
- Stabiliser son corps, maîtriser son regard

### ➤ LE VERBAL ET LE NON VERBAL : CLEFS D'UNE ANIMATION VIVANTE

- Prendre conscience des signaux émis via la voix
- Ajuster gestuelle et rythme d'énonciation

**Cas pratique : s'exprimer avec clarté et conviction devant un groupe**

### ➤ GÉRER LE STRESS GÉNÉRÉ PAR LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

- Rester en lien avec le groupe
- Maîtriser sa respiration abdominale et le mouvement de ses yeux
- S'approprier les ressources de l'orateur : en veille sur l'extérieur, sens de l'objectif, humour sur soi, plaisir

### ➤ CONCLURE LA FORMATION ET INCITER À L'ACTION

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL : QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, PRÉVENTION DES RISQUES, SÉCURITÉ - SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL : Maîtriser ses obligations et mettre en conformité son établissement - connaître ses obligations, cerner ses responsabilités

## LES OBJECTIFS

- Évaluer les responsabilités des différents acteurs impliqués et les sanctions encourues en matière de santé au travail
- Construire son référentiel réglementaire et le tenir à jour

## PUBLIC

- DRH, RH, médecin du travail, infirmier(e) en santé au travail, dirigeant, responsable HSE, responsable services généraux, responsable prévention, responsable sécurité, membre du CSE, responsable technique, responsable travaux...

## LES PLUS

- Formation ciblée sur une population non spécialiste en matière de prévention SSCT mais en première ligne pour les réclamations / négociations / consultations
- Un consultant expert des relations sociales en entreprise
- Un format intra idéal pour échanger sur les problématiques internes à son entreprise
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid, évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DUEX, PLAN DE PRÉVENTION, VÉRIFICATIONS OBLIGATOIRES ... : TRADUIRE SES OBLIGATIONS EN ACTIONS

- **Tour de table : se questionner sur le niveau de conformité de son entreprise**
- **Identifier et maîtriser les mesures obligatoires**
  - Aménager les lieux de travail : les obligations en matière de conception et d'utilisation des locaux
  - Accueillir, informer et former les nouveaux arrivants
  - Assurer la sécurité lors de l'intervention d'entreprises extérieures : obligations communes à l'entreprise utilisatrice et l'entreprise extérieure, plan de prévention et permis de travaux, protocole de sécurité des opérations de (dé)chargement...
  - Maîtriser les exigences qui s'appliquent à des risques particuliers et nouveaux : risques chimiques et CMR, rayonnements ionisants, risques biologiques...
- **Assimiler les obligations administratives des entreprises : documents et formalités**
  - Mettre à jour le Document d'Évaluation des Risques (DER) pour recenser et évaluer les risques
  - Élaborer un règlement intérieur : les consignes à suivre
  - Rédiger le plan de prévention : analyse des risques, communication avec les entreprises extérieures...
  - Concevoir un bilan hygiène, sécurité et conditions de travail
  - Organiser les contrôles et vérifications sur le terrain

**Cas pratique : établir son référentiel réglementaire en matière de santé sécurité au travail**

### ➤ ÉVALUER LES RESPONSABILITÉS CIVILES ET PÉNALES DES DIFFÉRENTS ACTEURS EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- **Distinguer responsabilité civile contractuelle et délictuelle**
  - Maîtriser les notions d'accident du travail, accident de mission, accident de trajet, rechutes, maladies professionnelles...
  - Responsabilité civile : quels risques pour l'entreprise ? Comment sont couverts les différents dommages ?
  - Maîtriser la procédure en faute inexcusable de l'employeur : obligation de moyens, obligation de résultat, critères et conséquences de la reconnaissance de la faute inexcusable...
  - Faire le point sur les nouvelles modalités d'instruction AT/MP 2019
- **Responsabilité pénale : comprendre le risque pour les personnes physiques et morales**
  - Connaître les conditions et limites de la délégation de pouvoir
  - Faire le point sur les conditions où le code Pénal s'applique et les sanctions encourues : délit d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique, de mise en danger de la vie d'autrui...
  - Comprendre la notion de manquement délibéré

**Cas pratiques et étude de la jurisprudence**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**



# GESTION DES RESSOURCES HUMAINES : RECRUTEMENT ET INTEGRATION DES COLLABORATEURS

## LES OBJECTIFS

- Anticiper et préciser ses besoins en recrutement par une description de poste et un référentiel de compétences associé.
- Définir une stratégie de recrutement et optimiser sa marque employeur.
- Identifier les différentes étapes du processus de recrutement et gagner en efficacité par des techniques et des outils adaptés.
- Définir le cadre juridique relatif à la non discrimination dans le recrutement, mettre en œuvre des solutions pour prévenir les situations et comportements à risque.
- Sécuriser ses recrutements et garantir la bonne intégration du candidat.

## PUBLIC

- Responsables et chargés de recrutement, responsables et collaborateurs des services RH/personnel, responsables opérationnels, managers de proximité

## LES PLUS

- Des études de cas et exercices pour illustrer les différentes étapes du processus de recrutement
- L'apport d'outils pratiques : fiches profils, grilles d'entretiens, tests à intégrer dans son processus de recrutement
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ RÉUSSIR SES RECRUTEMENTS

- Recruter, un acte stratégique
- Les enjeux du recrutement
- La place du recrutement au sein de la stratégie RH

#### Comprendre | Analyser les enjeux du recrutement en fonction de chaque acteur (candidat, recruteur, entreprise)

- Identifier le besoin
- La notion de compétences
- Analyser le besoin
- Définir précisément le profil recherché sur la base de critères prioritaires

#### Appliquer | Atelier : rédiger une fiche de profil de poste

- Choisir les moyens de sourcing
- Éventail des outils de sourcing : internes, externes
- Choisir le bon Support de communication : quelle utilisation des outils web (job boards, réseaux sociaux...) ?
- Formuler son besoin et rédiger l'offre : contenu et cible

#### Comprendre | Conseils de rédaction d'offre d'emploi - Fiche pratique

- Présélection des candidatures
- Analyser une lettre de motivation et un CV
- Comment objectiver sa sélection ?

#### Appliquer | Atelier : trier des CV sur la base d'un poste à pourvoir

- L'entretien de recrutement
- L'entretien collectif et l'entretien individuel
- Méthodes complémentaires de sélection : les différents types de tests et autres techniques/outils
- Méthodologie de l'entretien individuel : standardiser les étapes de l'entretien, poser les bonnes questions, adopter la posture adaptée et écouter activement

#### Expérimenter | Mise en situation d'un entretien de recrutement

#### Comprendre | Exemple de grille et compte-rendu d'entretien

- Intégration du candidat ou "onboarding"
- Moments clés de l'intégration et conditions de réussite
- Élaborer un parcours d'intégration

#### Appliquer | Cas pratique : proposer un parcours type d'intégration

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### ➤ RECRUTER SANS DISCRIMINER

- La notion de discrimination

#### Appliquer | Cas pratique : le phénomène des représentations

- Les mécanismes de la discrimination : stéréotypes, préjugés et biais cognitifs

#### Comprendre | Deux vidéos

- Les notions de discrimination directe, indirecte et positive à l'embauche
- Le cadre juridique en matière de discrimination
- Les critères définis par la loi, le code du travail, code pénal avec quiz pour identifier les critères
- Les différences de traitement autorisées à partir de certains critères et les points de vigilance dans le processus d'embauche
- Les risques encourus : responsabilité civile et pénale, impact sur l'image de l'entreprise
- Les autorités de contrôle

#### Évaluer | Quiz interactif sur le cadre juridique

#### Comprendre | Fiche synthèse sur le cadre juridique

- Piloter le recrutement en toute objectivité
- Définir le processus de recrutement et identifier les situations à risque à chaque étape (de la définition du besoin à l'intégration)

#### Évaluer | Analyser son processus interne au travers d'un questionnaire

#### Comprendre | Échanges sur ses pratiques en sous groupe et débriefing

#### Appliquer | Atelier : résoudre des situations délicates rencontrées en recrutement sur la base de scénarios proposés

- Améliorer ses pratiques de recrutement

#### Évaluer | Synthèse des bonnes pratiques en entreprise

- Documentation de synthèse sur les bonnes pratiques de recrutement

## INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours

Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.

Lieu : Nous consulter

Date : Nous consulter

# GESTION DES RESSOURCES HUMAINES : BATIR UNE GESTION DES EMPLOIS ET DES PARCOURS PROFESSIONNELS (GEPP) PERFORMANTE ET OPERATIONNELLE – Anticiper les évolutions des emplois et compétences, attirer et fidéliser les talents

## LES OBJECTIFS

- Définir la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) et son cadre juridique.
- Piloter et animer la mise en place d'un projet GEPP en lien avec la stratégie de l'entreprise.
- Mettre en place les outils adéquats pour réaliser l'état des lieux des emplois et compétences.
- Construire un plan prévisionnel d'actions "strategic workforce planning".
- Repérer les potentiels, développer et valoriser les compétences.

## PUBLIC

- Responsables RH, chargés de développement RH et/ou de la gestion des carrières, cadres de la fonction RH, chefs de projet ou chargés de mission RH en charge d'un projet de gestion des compétences/parcours professionnels

## LES PLUS

- Une mise en pratique concrète de la méthode et des outils de GEPP
- De nombreuses applications pratiques traitées en groupes pour illustrer les thèmes abordés : exercices, jeux de rôles, échanges et témoignages
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid, évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DÉFINIR LA GEPP ET SON CADRE JURIDIQUE

- Les enjeux pour les différents acteurs, les bénéfices pour l'entreprise
- De la GPEC vers la GEPP : définition de la démarche GEPP

### ➤ CADRER SA DÉMARCHE GEPP

- Le processus GEPP : les étapes de la démarche
- Définir les objectifs visés et constituer un groupe projet
- Identifier les axes stratégiques de l'entreprise avec la matrice SWOT

**Appliquer | Atelier : identifier les rôles et enjeux des acteurs de la GEPP**

### ➤ RÉALISER L'ÉTAT DES LIEUX DE L'EXISTANT

- Identifier les différentes notions : compétence, poste, fonction, emploi-type, référentiel métiers/compétences, potentiel, talent
- Élaborer les outils adaptés à son contexte : référentiel métier, compétences, fiches métier
- Analyser les ressources sur le plan quantitatif et qualitatif

**Appliquer | Cas pratique : construire un référentiel métier à partir d'un contexte proposé**

**Appliquer | Cas pratique : rédiger une fiche fonction sur la base d'un modèle proposé**

- Évaluer les compétences internes à l'aide des référentiels et dispositifs d'évaluation

**Évaluer | Quiz interactif sur les différents modes d'évaluation des compétences**

### ➤ ANTICIPER L'AVENIR ET PLANIFIER LES RESSOURCES

- Identifier les facteurs et types d'évolutions ayant un impact sur les emplois et les compétences
- Catégoriser les emplois en fonction du risque identifié (grille de criticité)
- Planifier les ressources nécessaires à l'aide du "Strategic Workforce Planning"
- Élaborer des plans d'actions visant à réduire les écarts entre les besoins actuels et ressources futures

**Appliquer | Étude de cas : mettre en place un plan d'action prévisionnel**

### ➤ COMMUNIQUER SUR LA DÉMARCHE ET IMPLIQUER LES ACTEURS

- Les leviers de communication pour chaque acteurs : RH, managers et salariés, direction, IRP
- Élaborer un plan de communication interne

**Appliquer | Cas pratique : construire un plan de communication interne adapté à son contexte**

### ➤ DÉVELOPPER ET VALORISER LES COMPÉTENCES

- Formation et tutorat : dispositifs de formation et plan de développement des compétences
- Mobilité : entretien de mobilité interne, bourse d'emploi, aires de mobilité, parcours de professionnalisation
- Gestion des talents : analyse de potentiels "people review", plans de succession
- Articulation des entretiens annuels et professionnels avec la GEPP

**Comprendre | Fiches synthèses des dispositifs de formation**

**Appliquer | Atelier sur les points clés à retenir**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# GESTION DES RESSOURCES HUMAINES : LES OUTILS DE PILOTAGE DE LA FONCTION RH – Tableaux de bord stratégiques et indicateurs de performance

## LES OBJECTIFS

- Construire le système de pilotage RH.
- Se doter d'indicateurs clés pour mesurer : les politiques de gestion des RH, le climat social, la performance de la fonction RH.
- Vendre la contribution RH à la création de valeur.

## PUBLIC

- RRH, chargé(e) d'études RH,
- Chargé développement RH
- contrôleur de gestion sociale.

## LES PLUS

- Une liste d'indicateurs utilisables de retour en entreprise.
- Des fiches outils sur chaque thème du système de pilotage.
- Des modèles de tableaux de bord.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ CONSTRUIRE LE SYSTÈME DE PILOTAGE DE LA FONCTION RH

- Définir ce qu'est un système de pilotage et ses différentes fonctions.
- Identifier les catégories d'indicateurs.
- Acquérir une méthodologie de construction d'un système de pilotage.

Appliquer | Exercice pratique : Comment vous piloter la fonction RH dans votre entreprise

### ➤ ADAPTER LES SYSTÈMES DE PILOTAGE AUX NOUVEAUX ENJEUX DE L'ENTREPRISE

- Comprendre les nouveaux enjeux de la fonction RH.
- Identifier les facteurs d'évolution de la fonction RH et le rôle attendu.

### ➤ MESURER LES ATTENTES ET LA SATISFACTION DES CLIENTS DE LA FONCTION RH

- Identifier les clients de la fonction RH.
- Définir les attentes en matière de tableaux de bord RH.

### ➤ PILOTER ET OPTIMISER LES PRINCIPAUX PROCESSUS RH

- S'organiser par processus.
- Se doter d'indicateurs pertinents pour piloter les processus RH (mobilité, recrutement, rémunération, ...).

Appliquer | Cas pratique : Vérifier la complétude de vos processus RH

### ➤ MESURER LE CLIMAT SOCIAL

- Identifier les signes avant-coureurs de dégradation du climat social.
- S'appuyer sur les enquêtes de climat social.
- Se doter d'indicateurs du climat social et risques psychosociaux.

Appliquer | Atelier : Apprécier le climat social de votre entreprise

### ➤ MESURER LA CONTRIBUTION DE LA FONCTION RH À LA CRÉATION DE VALEUR

- Établir le diagnostic de la contribution de la fonction RH à la création de valeur.
- Se doter de tableaux de bord en lien avec la stratégie de l'entreprise et les évolutions juridiques et sociétales (RSE, seniors, égalité H/F, ...).

### ➤ FAIRE SON MARKETING RH EN INTERNE ET EN EXTERNE

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 300.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# RESSOURCES HUMAINES : LE RESPONSABLE FORMATION 3.0

## LES OBJECTIFS

- Présenter les enjeux et politiques de la fonction de responsable formation
- Avoir une vision globale du métier et de ses évolutions
- Acquérir des connaissances, des techniques et des habiletés en matière de management des compétences, des emplois, de qualité et d'ingénierie financière
- Optimiser les stocks en termes de coûts, de qualité et de disponibilité en conformité avec la stratégie de l'entreprise en vue de toujours satisfaire ses clients.
- Maîtriser les outils d'analyse des stocks et d'organisation et d'entreposage des stocks

## PUBLIC

- Responsables formation et toute personne en rapport avec la Gestion des Emplois et des Compétences (GPEC)

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique.
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LES NOUVEAUX ENJEUX DE LA FORMATION DANS L'ENTREPRISE

- Les organisations et leur évolution stratégique
- L'approche managériale de la formation
- L'élaboration de la politique de formation
- Le système d'acteurs en formation
- La mobilisation autour du plan et l'implication de la hiérarchie dans la spécification des besoins et l'ingénierie des projets
- L'intégration des nouvelles technologies

### ➤ LE RESPONSABLE DE FORMATION, PILOTE DU PROCESSUS FORMATION

- L'impact des démarches qualité en formation
- Relation client fournisseur en interne
- Approche processus
- Mesure des résultats et indicateurs
- Le référentiel documentaire de la formation

### ➤ LE RESPONSABLE FORMATION, CONSULTANT INTERNE

- L'accompagnement des projets de changement dans l'entreprise
- L'ingénierie de projet et le cahier des charges de formation
- L'expertise pédagogique du responsable formation
- La communication sur les objectifs, les actions et les résultats

### ➤ LE RESPONSABLE DE FORMATION, PROMOTEUR DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- La déclinaison de la stratégie de l'entreprise en termes d'emplois et de compétences
- l'incidence de l'évolution du marché sur les nouveaux métiers
- Management des compétences et formation

### ➤ LE RESPONSABLE DE FORMATION, GESTIONNAIRE PERFORMANT DE SON BUDGET ET EXPERT EN RECHERCHE DE FINANCEMENT

- L'optimisation des coûts
- Les techniques d'achat de la formation
- La recherche des financements externes
- Le suivi du budget, le tableau de bord et la mesure de la performance

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300. 000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date: Nous consulter**

# RESSOURCES HUMAINES : GESTION DE PROJET DE FORMATION

## LES OBJECTIFS

- Acquérir la méthodologie et les outils d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi d'un projet de formation
- Progresser dans la maîtrise des effets de la formation

## PUBLIC

- Responsables formation, responsables des Ressources Humaines ou membres de services chargés d'élaborer ou de mettre en œuvre le plan de formation

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique.
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ PLAN DE FORMATION ET STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE

- Fonder le plan annuel de formation sur les projets économiques et sociaux pluriannuels de l'entreprise
- Définir les axes prioritaires du plan
- Impliquer la direction et la hiérarchie fonctionnelle

### ➤ DU RECENSEMENT DES BESOINS DE FORMATION À LA PRÉPARATION DU PROJET DE PLAN

- Une démarche participative
- Un travail sur quatre entrées
- Les besoins de l'unité
- Les besoins individuels
- L'approche par projet
- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

### ➤ MISE EN FORME DU PLAN ET CONSULTATION DES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

- La mise en forme du plan, sa validation par la direction
- La validation du plan par les instances consultatives

### ➤ LE PLAN DE FORMATION : DE L'INGÉNIERIE À L'ACHAT DE LA FORMATION

- La définition des cahiers des charges des actions de formation

- Le montage des actions de formation et l'optimisation de la réponse formation
- Achats sur catalogue de stages interentreprises
- Appel d'offre pour les projets intra sur mesure
- Réalisation en interne (comment animer un réseau d'animateurs internes occasionnels)

### ➤ DE LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN À L'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Le lancement et le suivi des actions de formation
- Les tableaux de bord et le suivi budgétaire
- Concepts et objectifs de l'évaluation
- Elaborer et mettre en œuvre un dispositif d'évaluation
- Effectuer le bilan de la formation et établir le rapport

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

# RESSOURCES HUMAINES : INGENIERIE DE LA FORMATION

## LES OBJECTIFS

- Construire un plan de formation articulé sur les projets et stratégies de l'entreprise et centré sur les besoins en développement des compétences des salariés
- S'approprier des méthodes et outils directement transposables dans le contexte professionnel

## PUBLIC

Responsables formation, responsables des Ressources Humaines ou membres de services chargés d'élaborer ou de mettre en œuvre le plan de formation

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique.
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE ET LE PROJET DE FORMATION

- Implication de la formation sur la vie de l'entreprise
- Stratégie de changement et stratégie d'acteurs (gestion de projet)
- Objectifs d'évolution professionnelle et objectifs de formation
- Indicateurs de résultats

### ➤ LE RESPONSABLE DE FORMATION FACE AU PROJET DE FORMATION

- La problématique professionnelle : situer la fonction de consultant interne par rapport aux différentes formes d'interventions en entreprise, situer les enjeux et les risques
- La méthodologie et les outils du consultant interne
- La déontologie d'intervention

### ➤ L'ÉLABORATION DU PROJET

- Faire un cahier des charges
- Faire émerger la véritable démarche et situer la place de la formation
- Elaborer le cahier des charges de la formation
- Mobiliser les ressources internes

### ➤ LES SOLUTIONS POSSIBLES

- Formation, formation action, conseil Interne, intra, inter Gérer en interne ou en externe
- Analyser les réponses à un appel d'offres
- Conduire des entretiens avec des prestataires
- Grille d'analyse des prestataires et des réponses à un appel d'offre

### ➤ L'IMPLICATION DE LA HIÉRARCHIE

- L'entretien de formation
- Le contrat à 3 ou à 4 : le fond et la forme
- Les règles déontologiques

### ➤ LE SUIVI ET L'ÉVALUATION DES EFFETS DE LA FORMATION POUR LES HOMMES ET POUR L'ENTREPRISE

- Les quatre (4) niveaux de l'évaluation et les méthodologies correspondantes
- La formation intégrée au travail
- L'implication de la hiérarchie dans le suivi et l'évaluation de la formation
- Faire de l'évaluation un levier de changement

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

# RESSOURCES HUMAINES : DRH : GARANT DE LA POLITIQUE ET DE LA STRATEGIE RH

## LES OBJECTIFS

- Connaître les enjeux et situer les dimensions politiques et stratégiques de la fonction de RH
- Acquérir des connaissances sur les qualités de gestionnaire des RH

## PUBLIC

- Responsables des Ressources Humaines et toute personne désireuse d'évoluer dans la fonction RH

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LES NOUVEAUX ENJEUX DES RESSOURCES HUMAINES DANS L'ENTREPRISE

- Les organisations et leur évolution
- Les nouvelles approches managériales
- Eléments d'analyses stratégiques et d'analyses systémiques
- L'évolution du marché du travail

### ➤ LE DRH, GARANT DE L'ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

- La gestion des compétences
- Utiliser le levier formation pour dynamiser les compétences
- Mobiliser tous les acteurs

### ➤ LE DRH, GESTIONNAIRE DES EMPLOIS

- Adéquation entre compétences et emplois
- Recruter et trouver les ressources adaptées à l'entreprise
- Gérer sa mobilité interne
- Superviser la gestion administrative du personnel

### ➤ LE DRH, EXPERT EN NÉGOCIATION SOCIALE

- L'expertise juridique du DRH
- Interlocuteur privilégié des instances représentatives du personnel
- Les négociations obligatoires
- La gestion des avantages acquis

### ➤ LE DRH, ACTEUR DE LA COMMUNICATION INTERNE

- Être à l'écoute de l'entreprise et des salariés
- Faire circuler les informations
- Coordonner les outils de communication : journal interne, manifestation, messagerie, intranet RH...

### ➤ LE DRH, PILOTE DE L'E-RH

- Les enjeux de l'informatique au service des ressources humaines
- La gestion des bases de données des ressources
- Les interfaces avec l'informatique
- Les évolutions actuelles et la mise en place d'un e-RH

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 600.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Fournir aux participants les compétences transversales nécessaires à la mutation de leurs rôles, mais aussi les grilles de lecture et les outils permettant au DRH de devenir le pilote du changement.

## PUBLIC

DRH, Responsable des RH, cadres de la fonction RH, cadres d'une unité opérationnelle ou dirigeants qui s'interrogent sur leurs pratiques et souhaitent étendre leur champ de compétences en Ressources Humaines.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ L'ÉVOLUTION DE LA FONCTION RESSOURCES HUMAINES POUR RÉUSSIR LES CHANGEMENTS MAJEURS

- **Identifier les nouvelles exigences de la fonction Ressources Humaines et les nouveaux rôles du DRH**
  - Constituer une équipe de professionnels
  - Professionnaliser son cœur de métier
  - Dégager des gains de productivité
  - Accroître sa créativité et satisfaire ses clients
  - Améliorer la qualité de ses prestations et mesurer ses performances
  - Qualifier les rôles, les compétences et la valeur ajoutée du DRH
- **Identifier l'impact des nouvelles formes d'organisation du travail sur le management des Ressources Humaines**
  - Connaître les différentes formes d'organisation (hiérarchique, par projet, par processus, par réseaux)
  - Connaître leur incidence en matière de GRH
  - Clarifier les avantages et les inconvénients de chaque organisation et les combiner
  - Identifier le rôle du DRH dans chaque type d'organisation
- **Rôle du DRH dans la conduite des projets de l'entreprise**
  - Identifier le rôle du DRH dans le management par projet
  - Maîtriser les techniques de la conduite de projet
  - Mettre en place les méta-règles pour faciliter le management par projet de l'entreprise
  - Connaître les spécificités du pilotage d'un projet RH
  - Utiliser les outils des démarches stratégiques
  - Connaître les outils de l'analyse stratégique
  - Analyser l'environnement compétitif de l'entreprise
  - Utiliser la méthode des scénarios
  - Adapter les grilles pour savoir les utiliser dans des applications RH

- **Améliorer la qualité des processus RH**
  - Identifier les différents processus RH et savoir les décrire
  - Faire évoluer l'organisation de la fonction RH (Décentralisation, partage, externalisation, ...)
  - Savoir piloter un projet de reconception de la fonction RH
  - Connaître les exigences de l'assurance qualité sur les processus RH

- **Améliorer la qualité des processus RH**
  - Identifier les différents processus RH et savoir les décrire
  - Faire évoluer l'organisation de la fonction RH (Décentralisation, partage, externalisation, ...)
  - Savoir piloter un projet de reconception de la fonction RH
  - Connaître les exigences de l'assurance qualité sur les processus RH

- **Favoriser la décentralisation et le partage de la fonction Ressources Humaines avec les responsables opérationnels**
  - Pourquoi décentraliser et partager la fonction RH avec les responsables opérationnels
  - Combiner les rôles complémentaires du DRH pour piloter le partage (rôle opérationnel, de soutien, de transfert d'expertise de coordonnateur)
  - Clarifier le rôle des responsables opérationnels dans chaque processus
  - Mettre en œuvre les conditions de réussite du partage (SIRH, référentiels des compétences des managers)

- **Passer du DRH expert au DRH pilote de la dimension humaine**
  - Au cours de l'intersession, les participants réalisent un diagnostic sur la dimension RH de leur entreprise en s'aidant d'un questionnaire qualité « EFQM»

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 700.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**



## LES OBJECTIFS

- Fournir aux participants les compétences transversales nécessaires à la mutation de leurs rôles, mais aussi les grilles de lecture et les outils permettant au DRH de devenir le pilote du changement.

## PUBLIC

DRH, Responsable des RH, cadres de la fonction RH, cadres d'une unité opérationnelle ou dirigeants qui s'interrogent sur leurs pratiques et souhaitent étendre leur champ de compétences en Ressources Humaines.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DRH, PILOTE DE LA DIMENSION HUMAINE

#### • Acquérir de nouvelles grilles de lecture pour analyser le fonctionnement des individus et des entreprises

- L'apport de la sociologie des entreprises pour comprendre la logique de fonctionnement d'une unité opérationnelle
- Identifier l'intérêt et les limites de l'analyse stratégique
- Connaître les apports des nouvelles approches en sciences humaines (théories conventionnalistes, théories de la tradition)
- Choisir parmi les 3 approches du changement, les leviers d'action et les conditions de réussite appropriées

#### • Réaliser avec succès une opération de changement

- Identifier le rôle du responsable des RH et des autres acteurs dans une opération de changement
- Distinguer la phase stratégique de la phase opérationnelle du changement
- Evaluer l'acceptabilité sociale du changement pour les différents acteurs (DG, le personnel, les partenaires sociaux, ...)
- Accompagner les individus face aux transformations des situations de travail
- Mettre la communication au service d'une réelle démarche d'appropriation

#### • Faire évoluer la culture pour réussir les changements majeurs de l'entreprise

- Faire évoluer les comportements humains, les habitudes, les traditions, les représentations, les croyances des salariés
- Intervenir sur les valeurs, symboles, héros et rites de l'entreprise pour faire évoluer la culture de l'entreprise : le coaching individuel ou d'équipe
- Mettre les nouvelles technologies au service de la capitalisation, du partage et de l'organisation apprenante Faire évoluer les pratiques managériales pour favoriser l'apparition de nouveaux comportements professionnels

#### • Modifier les systèmes de reconnaissance de l'entreprise pour favoriser l'évolution des comportements

- Qu'est-ce qu'un système de reconnaissance ?
- Pourquoi s'intéresser à la reconnaissance ?
- Positionner les managers comme de véritables acteurs de la reconnaissance
- Faire évoluer les systèmes de reconnaissance
- Mettre en cohérence les systèmes de reconnaissance avec les orientations souhaitées

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 700.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

# RESSOURCES HUMAINES : LES OUTILS DE PILOTAGE DES RESSOURCES HUMAINES

## LES OBJECTIFS

- Avoir la capacité de construire des tableaux de bord pertinents pour suivre et piloter sa gestion et ses coûts
- Passer d'une démarche de contrôle des actions passées à une action prévisionnelle

## PUBLIC

- DRH, Responsables RH, Chargés des RH, cadres RH

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ IDENTIFIER LES DOMAINES DE PILOTAGE DE LA FONCTION RH

- La performance de la GRH et de la fonction RH
- Le pilotage de la dimension humaine
- La contribution aux grands objectifs de l'entreprise

### ➤ MESURER LA PERFORMANCE DE LA GRH

- Les domaines à piloter : effectifs, compétences, formation, relations sociales, masse salariale, etc.
- Acquérir la démarche pour construire les tableaux de bord sociaux
- Choisir les indicateurs pertinents
- Connaître les ratios de référence de la fonction RH

### ➤ CONSTRUIRE LES OUTILS POUR PILOTER LA DIMENSION HUMAINE

- Les outils et les acteurs de l'observation sociale (indicateurs pertinents, enquêtes de climat...)
- Utiliser les baromètres de satisfactions internes
- Concevoir, réaliser et interpréter une enquête de climat social pour piloter les 4. S'inspirer du référentiel qualité EFQM pour mesurer le rôle du levier RH

### ➤ EVALUER LA CONTRIBUTION DES RH AUX GRANDS OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE

- Rechercher les indicateurs pour mesurer la contribution des RH au progrès de l'entreprise

- Savoir présenter et vendre la contribution des RH
- S'inspirer du référentiel qualité EFQM pour mesurer le rôle du levier RH

### ➤ MESURER LA PERFORMANCE DE LA FONCTION RH

- Connaître les ratios sur les effectifs et les coûts de la fonction RH
- Faire un audit de performance de sa fonction RH
- Repérer les gains de productivité possibles

### ➤ METTRE L'ENSEMBLE DES PROCESSUS RH SOUS ASSURANCE QUALITÉ

- Connaître l'intérêt et les exigences actuelles de l'assurance qualité dans le domaine de la gestion RH

### ➤ PASSER DU DIAGNOSTIC AU PILOTAGE DU PROGRÈS

- Mettre en œuvre une démarche d'amélioration en utilisant des indicateurs pertinents

### ➤ METTRE EN ŒUVRE UN CONTRÔLE DE GESTION SOCIAL

- Contrôler la masse salariale et les effectifs de l'entreprise
- Choisir les outils pour optimiser la pertinence de votre contrôle de gestion sociale
- Dialoguer avec le contrôleur de gestion

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif :400.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Connaître les rôles et les compétences clés du HR Business Partner
- Comprendre le management stratégique, ses différents positionnements au sein de l'organisation
- Bâtir une politique RH créatrice de valeur et alignée à la stratégie d'entreprise
- Travailler ses aptitudes à dialoguer avec les managers et la direction et se donner les clés pour devenir un partenaire stratégique.
- Avoir une compréhension claire des enjeux business et leur déclinaison en impacts RH
- Connaître les attentes des parties prenantes à l'égard du HR Business Partner
- Être un catalyseur du changement en accompagnant le changement social
- Assimiler les connaissances et compétences requises dans la
- Business Partner, ainsi qu'un conseiller de confiance pour vos clients internes
- Enrichir son réseau de HR Business Partners d'autres entreprises et secteurs et échanger sur vos expériences et les meilleures pratiques.

## PUBLIC

Managers RH, HR Business Partners qui veulent renforcer leurs connaissances, Professionnels RH sur le point de passer d'un domaine spécifique à une fonction plus généraliste ou qui veulent soutenir le management en tant que partenaire stratégique et conseiller, Collaborateurs RH qui veulent évoluer vers la fonction de Business Partners, Consultants RHDRH qui mettent en place cette fonction dans leur organisation ou qui souhaitent la développer

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ APTITUDES DE CONSEIL ET DE COACHING

- Caractéristiques des relations reposant sur le conseil
- Rôles du conseiller
- Phases du processus de conseil
- Développer la relation ; l'interaction conseiller - client
- Outils relationnels du HR BP
- Conseils et attitudes « coach »
- Préparer et mener des entretiens
- Moments de feedback avec le client interne et évaluation finale
- Améliorer votre impact
- En tant que conseiller : qualités et pièges

### ➤ ANALYSES ET BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

- Approche analytique des questions complexes
- Qu'est-ce que le Business Process Management et comment l'appliquer aux RH
- Business process management

- Quels outils utiliser ?
- Réaliser une cartographie de vos processus RH
- Faire une analyse critique de ces processus
- Etablir une situation souhaitée
- Analyser les différentes parties prenantes
- Estimer les coûts des processus actuels et futurs
- Evaluer la contribution des nouveaux processus RH dans la réalisation des objectifs stratégiques de l'entreprise

### ➤ GESTION RH STRATÉGIQUE ET REPORTING

#### • Le reporting RH

- Groupes cibles
- Niveaux et formes de reporting
- Modèle de synthèse RH
- Lien avec l'élaboration et la mise en oeuvre de la stratégie
- Terminologie
- Mission, vision, stratégie au niveau de l'organisation
- Eléments directeurs : analyse, carte stratégique, indica-teurs de performance (KPI)
- Balanced Scorecard

#### • Impacts sur les résultats et processus RH

- Carte stratégique RH : comment le RH soutient-il la stratégie business ?

### ➤ PARTAGE D'EXPÉRIENCES À PARTIR DE CAS CONCRETS PRÉSENTÉS PAR LE CONSULTANT :

- « Comment aider le Management à réaliser ses objectifs Business ? »
- « Comment devenir un partenaire RH écouté et un conseiller de confiance pour le Senior Management » ?

Cas pratiques en sous-groupe sur « comment apporter de la valeur en tant que HR Business Partner ? »

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif :500.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date: Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques et les outils de conception des tableaux de bord de suivi et de pilotage de la fonction RH.
- Connaître les principaux tableaux de bord adaptés aux missions de la DRH.
- Choisir les indicateurs et tableaux de bord RH adaptés à sa propre situation.
- Construire et mettre en œuvre ses propres tableaux de bord en entreprise

## PUBLIC

Collaborateurs des services RH ou administration du personnel, chargés de mission ou chefs de projet RH ayant à concevoir ou utiliser des tableaux de bord

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ PRINCIPES GÉNÉRAUX

- Le tableau de bord : outil d'information, de pilotage et d'action de la stratégie RH
- Critères de qualité et d'objectivité
- Définition des objectifs et identification de la stratégie RH pertinence des indicateurs
- Clarté des informations
- Distinction entre tableaux de bord RH et bilan social
- Organiser la collecte des informations nécessaires
- Connaître les référentiels externes en matière RH
- Apport des statistiques et intérêt des graphiques
- Identifier les interlocuteurs, utilisateurs et lecteurs : adapter sa présentation
- Mise en situation et réflexions individuelles sur les outils

### ➤ CONCEVOIR ET ÉLABORER UN TABLEAU DE BORD

- Éléments à analyser et à contrôler : rémunérations, effectifs, absentéisme, turnover, relations sociales
- Collecter des informations auprès des différents services : implication des chefs de service et des salariés
- Identification et choix des indicateurs à retenir
- Traitement des données
- Différentes formes de tableaux de bord
- Quiz et étude de cas en sous-groupes...

### ➤ SYNTHÈSE DES DIFFÉRENTS TABLEAUX DE SUIVI ET DE PI-LOTAGE

- Reporting social par type de service RH
- Modèles de tableaux de suivi et de pilotage : les incontournables en matière de masse salariale, d'effectifs, de formation, de recrutement, d'absentéisme et de turnover
- Exercices pratiques individuels et collectifs

### ➤ MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION DE TABLEAUX DE BORD SUR EXCEL

- Identification des différentes phases à réaliser
- Principales fonctionnalités d'Excel permettant l'établissement des divers tableaux de bord
- Présentation sur Excel d'un ensemble de tableaux de bord liés entre eux

### ➤ PERFORMANCE DES TABLEAUX DE BORD RH

- Apprécier la performance d'une fonction RH : analyse de modèles de tableaux de bord (effectifs et masse salariale, formation, recrutement, relations sociales, sécurité...)
- Examen de tableaux de bord RH mis en place par différentes entreprises

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Comprendre et s'appropriier les concepts et les enjeux du Développement Durable et de la Responsabilité Sociétale des entreprises (RSE) comme opportunités de croissance durable ;
- Évaluer l'opportunité d'une réflexion autour de la RSE pour son entreprise ou organisation.
- Connaître le cadre légal et réglementaire qui existe autour de la RSE ;
- Développer une stratégie RSE au sein de l'entreprise afin de structurer les démarches RSE et élaborer des méthodes de son implémentation
- Repérer les enjeux majeurs de la RSE
- Identifier les clés de succès du déploiement auprès des équipes.

## PUBLIC

- REONSABLE DES (RSE)
- Les développeurs web
- DRH

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ STRATEGIES DE LA RSE

- Contexte et historique de la responsabilité sociétale des Organisations
- Historique, définitions et terminologie de la responsabilité sociétale
- Positionnement des principaux Instruments internationaux de référence (ISO 26000, Global Compact, GRI, OIT, principes de l'OCDE, DJSI, Devoir de vigilance, Directive de l'UE...)
- Comprendre les principes de la responsabilité sociétale
- Champs couverts par les principes de la responsabilité sociétale
- Articulation des principes de la responsabilité sociétale (transparence, comportement éthique, respect des intérêts des parties prenantes, légalité, respect des droits de l'Homme...)
- Comment identifier les parties prenantes
- Notion d'impact des activités, intérêts et attentes des parties prenantes
- Pertinence des questions fondamentales de la responsabilité sociétale
- Identification des parties prenantes et de la sphère d'influence de l'organisme
- Approfondir les champs couverts par les questions centrales de la responsabilité sociétale
- La gouvernance et ses domaines d'actions
- Les droits de l'homme (discrimination, droits civils et politiques, droits économiques, sociaux et culturels...)
- Les conditions de travail (emploi, ressources humaines et formation, dialogue social, santé et sécurité...)

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

- La protection de l'environnement (prévention de la pollution, changements climatiques...)
- Les bonnes pratiques des affaires (corruption, concurrence loyale, droits de propriété...)
- L'engagement sociétal (ancrage territorial, création de richesses, investissement social...)
- Valoriser vos démarches RSE : Reporting et rapport Développement Durable
- Quelles sont les normes du reporting RSE
- Reporting et performance financière
- Matérialité : le nouvel enjeu de la reddition des comptes
- Comment élaborer une évaluation RSE sur la base de l'ISO 26000
- Exercice réalisé en se connectant à une plateforme : nécessité de disposer d'ordinateurs et d'une connexion internet.
- Elaborer la matrice de matérialité

### ➤ GESTION DE LA RSE

- Déployer la RSE dans l'entreprise
- Les étapes fondamentales d'une démarche et les zones de risques.
- Les impacts sur les métiers ; les achats responsables ; les nouveaux challenges des Ressources Humaines, du marketing, conception, production, services supports etc.
- Construire un tableau de bord socialement responsable, cohérent avec la réglementation.
- Embarquer toute l'entreprise, conduire le changement.
- Communiquer pour rendre les progrès visibles
- Mise en situation et compléments
- Les actions correctives
- QCM et test de fin de formation

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**



# FORMATION PROFESSIONNELLE



**TESMA PARTNERS**  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

# FORMATION PROFESSIONNELLE : INGÉNIERIE DE FORMATION ET INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE – Concevoir une action de formation : du cahier des charges à l'évaluation

## LES OBJECTIFS

- Appliquer les fondamentaux de l'ingénierie de formation et de l'ingénierie pédagogique.
- Analyser la demande de formation et construire le cahier des charges.
- Acquérir une méthodologie pour concevoir un projet de formation efficace et cohérent.
- Choisir de recourir à un prestataire externe, le sélectionner puis coordonner la relation.
- Développer son action de formation en interne : de la conception des séquences pédagogiques à l'évaluation de la formation.

## PUBLIC

- Responsables et assistants formation, responsables RH/personnel, chargés de formation, formateurs

## LES PLUS

- Une formation opérationnelle sur la conception d'un projet de formation (en interne ou en externe), basée sur des mises en pratique progressives
- De nombreuses applications, exercices pratiques et travaux en sous-groupes
- La possibilité de travailler sur ses propres documents pour progresser dans son projet professionnel
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 7 jours avant le début de la formation.
- Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application.
- Un Support pédagogique est remis à chaque participant..
- Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

## PROGRAMME

### ➤ LA DÉMARCHE D'INGÉNIERIE APPLIQUÉE À LA FORMATION

- Les acteurs de l'ingénierie de formation en entreprise : missions et organisation de la fonction formation, quelles fonctions et responsabilités des parties ?
- Les 4 niveaux : ingénierie des compétences, de formation, pédagogique ou didactique
- Prendre en compte les ingénieries transverses : financières, documentaires et d'évaluation
- Évolution du cadre légal de la Formation Professionnelle Continue : les impacts de la législation sur l'ingénierie de formation
- De l'ingénierie des compétences à l'ingénierie de formation : techniques et outils
- Lier la GEPP (GPEC) à l'ingénierie de formation

Évaluer | Autodiagnostic des pratiques dans sa structure

### ➤ ANALYSER ET FORMALISER UNE DEMANDE DE FORMATION

- Recueillir efficacement les besoins de formation : distinguer les besoins collectifs, individuels et récurrents
- Comprendre la segmentation du plan de développement des compétences en actions de formation : comment identifier l'action de formation ?
- Passer des besoins aux objectifs de formation : savoir traduire la demande

Évaluer | Quiz sur l'ingénierie de formation : du recueil des besoins à l'identification de l'action de formation

- Formaliser la demande
- "make or buy" ? Choisir entre le développement interne ou la sous-traitance : quels sont les critères d'appréciation ?
- réaliser le cahier des charges et rédiger l'appel d'offres : les éléments à spécifier

Appliquer | Cas pratique : rédiger un cahier des charges

### ➤ RECOURIR AUX PRESTATAIRES EXTERNES OU ORGANISMES DE FORMATION

- Identifier les prestataires du marché de la formation : acteurs public/parapublic ou privés ? Comment choisir ?
- Quelles sont les obligations du prestataire de formation ?
- Durées de formation et formats pédagogiques : FOAD, présentiel, FEST ...
- Sélectionner le prestataire : quels critères de sélection
- Concevoir une matrice d'aide à la sélection
- Achat et facturation : les éléments de contractualisation
- Effectuer un suivi des actions engagées : de la convocation à l'évaluation

Appliquer | Étude de cas : sélectionner un prestataire

### ➤ DÉVELOPPER SES PROPRES ACTIONS DE FORMATION EN INTERNE : LES CLÉS DE L'INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE

Construire une progression pédagogique : méthodes et principes clés

Traduire l'objectif de formation en objectifs pédagogiques : comment formaliser l'objectif pédagogique ?

Évaluer | Quiz : distinguer les différents objectifs (opérationnels, professionnels, de formations et pédagogiques)

- Choisir les méthodes pédagogiques adaptées aux objectifs, au public et au contenu de la formation
- Intégrer des innovations pédagogiques : les dernières tendances en matière de formation
- Conducteur de la formation et scénario de la séquence : utiliser les différents outils de programmation et de suivi

Appliquer | Cas pratique : concevoir les principaux éléments de l'ingénierie pédagogique d'une séquence

- Évaluation et qualité de la formation
- les différents niveaux d'évaluation : satisfaction, efficacité, efficience...
- les entretiens et les outils qualité appliqués à la formation
- importance de la communication interne et externe sur la formation

Appliquer | Cas pratique : élaborer un tableau de bord de suivi

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours

Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.

Lieu : Nous consulter

Date : Nous consulter

# FORMATION PROFESSIONNELLE : PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES – Environnement technique de la formation et mise en œuvre du plan de formation

## LES OBJECTIFS

- Identifier la réglementation de la formation et l'élaboration du plan de développement des compétences.
- Définir et mesurer l'impact du système de financement de la formation.
- Distinguer les différents dispositifs d'accès à la formation et gérer le plan et la professionnalisation.
- Intégrer les différentes étapes d'élaboration du plan et identifier les conditions de réussite.
- Clarifier les besoins en formation et concevoir un plan adapté à ces besoins et à ceux de l'entreprise.

## PUBLIC

- Responsables et collaborateurs des services formation, chargés de mission formation, responsables et assistants RH/personnel

## LES PLUS

- Une formation constituée de 2 modules complémentaires pour connaître et articuler au mieux les différents dispositifs de formation et élaborer son plan de développement des compétences
- Une approche opérationnelle illustrée de nombreux outils, de méthodologies et de retours d'expériences
- La possibilité de travailler directement sur les documents apportés par les participants
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 7 jours avant le début de la formation.
- Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application.
- Un Support pédagogique est remis à chaque participant..
- Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

## PROGRAMME

### ➤ PRENDRE EN COMPTE LES ÉVOLUTIONS DE L'ENVIRONNEMENT RÉGLEMENTAIRE

- Du plan de formation au plan de développement des compétences
- Les articulations du plan
- Intégrer les nouveaux dispositifs

#### Appliquer | Cas pratique

### ➤ PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET STRATÉGIE D'ENTREPRISE

- Identifier les projets économiques et sociaux
- Lier stratégie, activités, emplois et compétences

### ➤ DÉFINIR LES PRIORITÉS

- Impliquer la direction des ressources humaines et le management dans le diagnostic
- Définir le processus d'élaboration du plan
- Organiser le calendrier de prise de décision
- Identifier les acteurs du plan et les impliquer dans le processus

### ➤ DU RECENSEMENT DES BESOINS AU PROJET DE PLAN

- Distinguer besoin de formation professionnelle et besoin de compétences
- Utiliser toutes les sources de recensement des besoins
- Prendre en compte les entretiens managériaux et les entretiens professionnels
- Articuler le plan de développement des compétences et le 3FPT
- Appliquer | Cas pratique

### ➤ CHIFFRER LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- La contribution employeur
- Évaluation de l'investissement formation
- Chiffrage et négociation du budget

### ➤ FORMALISER LE PLAN ET CONSULTER LES IRP

- Les choix de mise en forme du plan
- Organiser le travail avec les IRP
- Informer et consulter les parties prenantes

### ➤ METTRE EN PLACE LES ACTIONS ET PARCOURS

- La nouvelle définition des actions
- Acheter la formation et gérer la relation avec les prestataires
- Organiser des actions en optimisant les ressources internes

### ➤ ÉVALUER LE PLAN ET LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- Les 4 niveaux d'évaluation de la formation
- Présentation d'un bilan de formation professionnelle
- Communication sur les résultats

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**



# FORMATION PROFESSIONNELLE : ÊTRE FORMATEUR AFEST – Intégrer la démarche et accompagner le bénéficiaire de l'afest

## LES OBJECTIFS

- Définir les spécificités et les composantes d'une démarche d'Action de Formation En Situation de Travail (AFEST).
- Construire le scénario pédagogique d'une formation AFEST.
- Animer une mise en situation AFEST.
- Conduire les moments de réflexivité.
- Réaliser une évaluation des acquis.

## PUBLIC

- Tout professionnel amené à intégrer un dispositif d'Action de Formation En Situation de Travail (AFEST)

## LES PLUS

- Une formation pratique et opérationnelle qui amène le participant à travailler sur son cas concret identifié d'AFEST
- Des méthodes pédagogiques ludiques et participatives
- La formation permet aux participants qui savent "bien faire" d'acquérir les outils et méthodes pour "bien faire faire"
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 7 jours avant le début de la formation.
- Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application.
- Un Support pédagogique est remis à chaque participant..
- Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

## PROGRAMME

### ➤ INTÉGRER L'AFEST ET SES COMPOSANTES

- S'approprier les conditions règlementaires de l'AFEST
- Déterminer les étapes d'une AFEST
- Identifier les conditions de mise en œuvre d'une AFEST

Comprendre | Échanges d'expérience

### ➤ METTRE EN ŒUVRE UNE AFEST

- Accueillir l'apprenant et l'intégrer dans son nouvel environnement
- Réaliser un diagnostic initial
- Fixer le cadre et le contrat pédagogique
- Recueillir les attentes de l'apprenant

Expérimenter | Mises en situations

### ➤ CONDUIRE LA DÉMARCHÉ RÉFLEXIVE

- Faire prendre du recul à l'apprenant au regard de son action
- Aider l'apprenant à identifier les points positifs et les points à améliorer
- Aider l'apprenant à "conscientiser" ses points forts et ses points de progrès personnels
- Définir de futurs objectifs de développement

Expérimenter | Mises en situations

### ➤ ÉVALUER LES ACQUIS DE L'APPRENANT

- Conduire une auto-évaluation de l'apprenant sur ses acquis
- Réaliser un bilan de l'AFEST
- Définir de nouveaux objectifs

Expérimenter | Mises en situations

### ➤ DÉVELOPPER SA DIMENSION PÉDAGOGIQUE

- Intégrer la notion de pédagogie
- Intégrer les notions d'objectifs professionnels et d'objectifs pédagogiques dans une AFEST
- Définir les différents types de compétences à transmettre
- Définir le scénario pédagogique d'une AFEST

Appliquer | Ateliers sur son cas concret d'AFEST  
Comprendre | Réflexion en équipe

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**



# DROIT DU TRAVAIL ET RELATIONS SOCIALES



**TESMA PARTNERS**  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

# DROIT DU TRAVAIL ET RELATIONS SOCIALES : DROIT DU TRAVAIL – PERFECTIONNEMENT – ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES ET JURISPRUDENTIELLES

## LES OBJECTIFS

- Définir les principes juridiques et acquérir les bons raisonnements pour gérer l'ensemble de la relation contractuelle.
- Intégrer les dernières évolutions législatives et jurisprudentielles.
- Etablir les points de vigilance pour adopter les bonnes pratiques et prévenir les contentieux

## PUBLIC

- Responsables et collaborateurs des services RH, administration du personnel, paie, recrutement, juristes d'entreprise

## LES PLUS

- Une formation de perfectionnement pour sécuriser ses pratiques et intégrer l'actualité du droit du travail
- Tout au long de la formation, des quiz et tableaux de synthèse pour évaluer ses connaissances et valider ses acquis
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ CONTRAT DE TRAVAIL

- Identification des sources et de leur articulation
- Recrutement : principe de non discrimination et formalités d'embauche - notion de salariat et obligations réciproques des parties

Évaluer | Quiz interactif sur les bonnes pratiques de recrutement et les formulations de questions à adopter

- Principales clauses du contrat de travail et conditions de validité de certaines clauses : période d'essai, mobilité, non-concurrence, dédit-formation, exclusivité...

Appliquer | Analyse de jurisprudences et cas

- Modification du contrat ou des conditions de travail : procédure et conséquences

Appliquer | Analyse de jurisprudences et cas pratiques sur les modifications du contrat

- CDD, spécificités CTT : motifs, durée, règles de succession, limites à la rupture anticipée, droits et obligation d'information relative aux postes en cdi

Appliquer | Cas pratiques sur la gestion des durées, des successions de contrats et des ruptures anticipées

- Temps partiel : les spécificités du contrat et points de vigilance de la gestion RH

Comprendre | Analyse des clauses spécifiques

- Convention de stage : les limites à l'accueil de stagiaires et le statut applicable

Évaluer | Quiz interactif sur chacun des points abordés : période d'essai, CDD et CTT...

### ➤ SUSPENSION DU CONTRAT DE TRAVAIL

- Maladie : obligations des parties, gestion des absences répétées ou prolongées, gestion du retour avec les nouveaux délais applicables aux visites de reprise et les obligations liées à l'inaptitude
- Congés payés : acquisition, prise et indemnisation

Évaluer | Quiz sur les congés payés

- Congés pour événements familiaux : les dernières évolutions législatives avec leurs textes d'application

### ➤ DURÉE DU TRAVAIL ET POSSIBILITÉ DE DÉROGATION PAR ACCORD D'ENTREPRISE

- Définition du temps de travail effectif - durées maximales de travail et minimales de repos
- Temps partiel : la durée minimale de 24 heures - les cas d'exonération, les spécificités du contrat et la gestion des heures complémentaires
- Jours fériés et repos compensateur
- Cas particuliers : astreinte, pause, déplacement - travail de nuit et travail du dimanche
- Heures supplémentaires : déclenchement, paiement, récupération et changement (repos compensateur)
- Temps de travail des cadres : vigilance sur les jurisprudences relatives aux forfaits jours
- Obligations et modalités de comptabilisation du temps de travail

Évaluer | Quiz sur la durée de travail

### ➤ RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL ET SES CONSÉQUENCES

- Procédure disciplinaire
- Motif du licenciement : personnel, économique
- Rupture conventionnelle du contrat de travail
- Prise d'acte de rupture et résiliation judiciaire
- Démission et présomption de démission en cas d'abandon de poste
- Transaction

Évaluer | Quiz sur la rupture du contrat et droit disciplinaire

### ➤ REPRÉSENTATION DU PERSONNEL DANS L'ENTREPRISE

- Institutions Représentatives du Personnel (IRP)
- attributions, moyens et règles de fonctionnement

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours

Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.

Lieu : Nous consulter

Date : Nous consulter

# DROIT DU TRAVAIL ET RELATIONS SOCIALES : PILOTER LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX - Mieux communiquer pour prévenir ou gérer les tensions sociales

## LES OBJECTIFS

- Établir des relations fiables avec les partenaires sociaux.
- Préparer et animer les différentes réunions avec les représentants du personnel.
- Définir les bases de la négociation sociale.
- Identifier et mettre en valeur les attitudes et comportements favorisant un véritable dialogue social.
- Utiliser les techniques de communication pour gérer les situations difficiles.

## PUBLIC

- Responsables et collaborateurs RH/personnel, responsables des relations sociales, directeurs de sites, d'unités ou d'établissements, directeurs administratifs et financiers

## LES PLUS

- 2 jours entièrement dédiés à la gestion de la communication et des relations avec les partenaires sociaux
- Une pédagogie active s'appuyant sur de nombreuses études de cas et mises en situation pour s'approprier pleinement les outils de la formation
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid. L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DÉFINIR ET MAÎTRISER LES ÉLÉMENTS DU DIALOGUE SOCIAL (DS)

- Les composantes du DS : les relations sociales formelles et informelles
- Le positionnement des syndicats
- Politique sociale et relations avec les syndicats et élus
- identifier tous les acteurs et leurs différents leviers
- gérer les situations avec les représentants du personnel et syndicalistes
- adapter son attitude à une posture syndicale
- gérer ses relations avec les RP et DS (en relation individuelle)
- identifier les positions et postures

Évaluer | Quiz

Expérimenter | Mises en situation

### ➤ RÉUNIONS AVEC LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

- Quels sont les différents temps forts d'une réunion de RP?
- Anticiper et gérer une phase critique lors d'une réunion RP
- fixer l'ordre du jour
- répondre aux questions : comment préparer son argumentation ?
- faire face aux phases critiques : déclaration, suspension de séance, demande d'expertise...

Appliquer | Atelier : préparer une réunion, préparer son argumentation

### ➤ LES CLÉS POUR PILOTER EFFICACEMENT LES NÉGOCIATIONS

- Repérer les différents enjeux des acteurs : la carte des acteurs
- Identifier ses propres atouts de négociateur
- Définir le périmètre de négociation
- Préparer des réunions en "off"
- Maîtriser les trois temps d'une négociation constructive
- consulter / confronter / concrétiser
- attitudes / méthodes / instruments
- les interactions de la négociation

- Les éléments d'analyse et de suivi d'une négociation
- Conclure un accord : les freins et leviers

Appliquer | Étude de cas : conduire un projet nécessitant la négociation avec les partenaires sociaux

### ➤ GÉRER LES RÉUNIONS DIFFICILES, LES TENSIONS ET LES SITUATIONS DE CONFLIT

- Adopter les attitudes qui favorisent le déblocage
- Comprendre les comportements
- Adopter des mécanismes
- Construire un enchaînement
- Gérer les situations de crise : faire face à la colère, à l'agressivité...
- Identifier les limites du conflit : repérer les situations extrêmes et se préserver

Appliquer | Atelier : adopter la bonne attitude face à une situation de tension

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# DROIT DU TRAVAIL ET RELATIONS SOCIALES : COMPRENDRE LES ENJEUX EN SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL (SSCT) DANS SON ENTREPRISE – Problématiques SSCT et relations sociales pour dirigeants et professionnels RH

## LES OBJECTIFS

- Piloter la conduite des instances, les relations avec les IRP en matière de SSCT et maîtriser les savoirs associés.
- Améliorer le climat social par la prise en compte des "irritants" sociaux et des exigences légales.

## PUBLIC

- DRH/RRH, présidents CSSCT, assistants du président du CSSCT

## LES PLUS

- Formation ciblée sur une population non spécialiste en matière de prévention SSCT mais en première ligne pour les réclamations / négociations / consultations
- Un consultant expert des relations sociales en entreprise
- Un format intra idéal pour échanger sur les problématiques internes à son entreprise
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ MESURER LES ENJEUX DE LA SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- L'obligation générale de sécurité, les personnes concernées
- Les enjeux : humains et sociaux, économiques et financiers, juridiques, commerciaux.
- Zoom sur les notions clés : la réparation, la faute inexcusable, les contrôles, les sanctions administratives
- Responsabilité pénale et civile

Comprendre | Partage d'expériences  
Appliquer | Cas pratiques

### ➤ OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR ET DISPOSITIFS LÉGAUX DE LA PRÉVENTION EN ENTREPRISE

- Les acteurs internes et externes de la prévention - Leurs rôles
- Typologie de risques et évaluation des risques
- Prévention des risques psychosociaux et de la pénibilité/Prévention des risques de violence au travail, harcèlement moral et sexuel
- Entreprises extérieures, sous-traitants, intérimaires...
- Délégation de pouvoirs
- Obligations administratives de base : documents, registres, affichages
- Document unique et Règlement intérieur - La déclaration d'Accident du Travail (AT)
- Formation des salariés à la sécurité - Protections individuelles et collectives
- Interdictions et limitations d'emploi - Aptitude et suivi médical des salariés à la sécurité

Appliquer | Ateliers  
Comprendre | Partages d'expériences

### ➤ FONCTIONNEMENT ET ATTRIBUTIONS DES INSTANCES : QUEL RÔLE DES ÉLUS DANS LA PRÉVENTION ?

- CSSCT/Représentants de proximité : leurs attributions en matière de SSCT
- Réunions ordinaires VS extraordinaires - Commissions - L'Ordre du Jour et le PV
- Informations et consultations récurrentes du CSSCT et ponctuelles -
- Inspections / Enquêtes / Expertises
- Droit de retrait des salariés et droit d'alerte (danger grave et imminent)
- Droit d'alerte des personnes et droit d'alerte santé publique

Appliquer | Atelier sur le rapport et le programme annuel de consultation des instances

### ➤ MOYENS DES INSTANCES ET DES ÉLUS

- Accès à l'inspecteur du travail
- BDES, moyens matériels, local, formation et documentation (budget de fonctionnement), formations sécurité des élus
- Principe de liberté de circulation - Heures de délégation
- Secret de la correspondance, confidentialité, NTIC
- Protection contre le licenciement - Evolution de carrière (Entretiens) - Garantie de non discrimination
- Délit d'entrave

Expérimenter | Mises en situation  
Évaluer | Débriefing

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**



# RÉMUNÉRATIONS ET PERFORMANCE RH



**TESMA PARTNERS**  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

# RÉMUNÉRATIONS ET PERFORMANCE RH : POLITIQUE ET STRATÉGIE DE RÉMUNÉRATION – Bâtir et mettre en place un système de rémunération performant

## LES OBJECTIFS

- Identifier tous les mécanismes de la rémunération et les leviers de motivation du salarié.
- Mettre en œuvre une politique de rémunération attractive et incitative pour les salariés.
- Générer des économies sociales et fiscales pour une meilleure performance de l'entreprise.
- Communiquer efficacement sur la thématique des rémunérations et des avantages sociaux.
- Piloter et faire évoluer son système de rémunération.

## PUBLIC

- Responsables des services RH/paie, rémunérations ou avantages sociaux, responsables Compensation and Benefits, managers, responsables contrôle de gestion sociale, responsables mobilité

## LES PLUS

- Un format innovant : 3 journées de formation indissociables et complémentaires, avec une période de mise en pratique pour bénéficier d'un retour d'expérience et des conseils de l'intervenant
- Une formation permettant une approche stratégique des rémunérations
- La possibilité de travailler sur des éléments apportés par les participants
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ ANALYSER SES PRATIQUES SALARIALES ET SON SYSTÈME DE RÉMUNÉRATION

- Composantes de la rémunération dans son entreprise : salaires de base, périphériques...
- Obligations légales, conventionnelles et usuelles en matière de rémunération

Définir les objectifs de sa politique de rémunération  
Comprendre | Inventaire et analyse des éléments d'un système de rémunération

### ➤ METTRE EN ŒUVRE ET OPTIMISER SA POLITIQUE SALARIALE

- Évaluer les postes - Formaliser ou modifier une classification des postes
- Établir une grille de salaire - Faire une étude de salaire
- Construire une matrice d'augmentation de salaire et son budget
- Prendre en compte la partie rémunération dans la Négociation Annuelle Obligatoire
- Faire approuver sa politique salariale au niveau d'un comité international

Appliquer | Cas pratique : mettre en place une matrice d'augmentation individuelle de salaire

### ➤ FLEXIBILITÉ ET INDIVIDUALISATION DES RÉMUNÉRATIONS

- Mettre en place un système de part variable individuelle (primes, commissions, bonus)
- Le Management By Objective (MBO) : rémunérer la performance des cadres
- Rémunération variable des commerciaux : faire le design d'un plan de vente
- Prime variable collective versus intéressement
- Instituer de la reconnaissance : quel système et quelle communication ?
- Cas particuliers : la rémunération des expatriés et des dirigeants

Appliquer | Cas pratique : mettre en place une prime sur objectif ou un système de reconnaissance

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### ➤ PÉRIPHÉRIQUES COLLECTIFS DE LA RÉMUNÉRATION

- Long Term Incentives (LTI) - de l'épargne salariale aux stock-options : participation, intéressement,...
- Rentabilité fiscale et sociale de l'épargne salariale
- Avantages sociaux (avantages en nature, mutuelle, prévoyance...)

Appliquer | Cas pratique : choisir le dispositif d'épargne salariale le mieux adapté à son besoin

### ➤ HARMONISER SA STRATÉGIE DE RÉMUNÉRATION

- Tendances actuelles et pratiques concurrentielles
- Définir sa politique de rémunération dans un contexte économique et social spécifique
- Appliquer | Étude de cas (sociétés en cours de création, croissance/redéploiement, rachat, fusion)
- Rôle, pouvoirs d'intervention et de décision vis-à-vis du comité exécutif

Appliquer | Atelier : les critères d'un système performant : définir ses propres mécanismes de rémunération  
Expérimenter | Définition d'objectifs individuels pour la période d'inter-session

### ➤ EFFECTUER UN AUDIT STRATÉGIQUE DE LA POLITIQUE SALARIALE

- Les principes et les outils à maîtriser
- Auditer les facteurs et la structure de rémunération, la mise en place et le suivi d'une politique de rémunération, les avantages sociaux...

### ➤ COMMUNIQUER SUR SA POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION

- Bulletin de paie et Bilan Social Individuel (BSI)
- L'entretien de rémunération

### ➤ CAS PRATIQUE COMPLET

Appliquer | Mise en application des outils et principes de rémunération portant sur tous les points abordés lors de la formation :

- quand la politique de rémunération est bloquée : quelle solution face à un contexte de crise économique ?
- optimiser la prime sur objectif : comment la modifier ?
- intéressement, avantages sociaux : de vrais leviers à disposition

## INFOS PRATIQUES

Durée : 3 jours

Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.

Lieu : Nous consulter

Date : Nous consulter



# GESTION DE LA PAIE

TESMA PARTNERS



**TESMA PARTNERS**

VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE



# GESTION DE LA PAIE : GESTION DE LA PAIE ET DES OBLIGATIONS SOCIALES NIVEAU 1

## LES OBJECTIFS

- Appliquer les obligations légales et conventionnelles en matière de rémunération et de temps de travail pour garantir des bulletins de paie conformes.
- Préparer les différents éléments de paie fixes et variables et contrôler la prise en compte des évolutions du mois et des indemnités ou avantages.
- Identifier les incidences en paie des différents cas de suspension ou de rupture du contrat de travail.
- Compléter les documents types liés à l'administration du personnel.
- Effectuer toutes les déclarations obligatoires auprès des différents organismes.

## PUBLIC

- Responsables des services RH/paie, rémunérations ou avantages sociaux, responsables Compensation and Benefits, managers, responsables contrôle de gestion sociale, responsables mobilité

## LES PLUS

- Des modules complémentaires et progressifs, pour sécuriser l'établissement des bulletins de paie et les déclarations sociales
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ BULLETIN DE PAIE - NIVEAU 1

- Cadre général du bulletin de paie
- La valeur juridique du bulletin de salaire
- Mentions obligatoires, facultatives et interdites : les différentes rubriques du bulletin de paie clarifié
- Structure du bulletin de paie : comment se calculent le net à payer et le net imposable ?

**Comprendre | Exemple d'application : établir une trame de bulletin de paie**

- Détermination des cotisations sociales
- Distinction des différentes bases de cotisations (plafonnées, non plafonnées...)
- Détermination et interprétation des différents taux de cotisation

**Appliquer | Étude de cas : déterminer les bases de cotisations, le net à payer et le net imposable, pour un salarié non-cadre, cadre et cadre supérieur**

- Principe de la réduction générale de cotisations patronales
- Principe de régularisation progressive des tranches (TA/TB)

**Appliquer | Cas pratique : régularisation progressive des tranches**

- Constitution du salaire brut
- Les différentes formes de rémunération
- Régime des heures supplémentaires

**Appliquer | Cas pratique : calculer des heures supplémentaires**

- Durée du travail des cadres
  - Détermination des primes et indemnités (légales ou conventionnelles)
  - Avantages en nature et frais professionnels
- Comprendre | Illustration : calculer des avantages en nature**

- Techniques de retenue des absences
- Calculer les absences sécurité sociale

**Appliquer | Cas pratique : calculer des indemnités journalières**

- Gérer les absences sécurité sociale

**Comprendre | Exemples de régularisation sur le net**

- Gérer les congés payés

**Appliquer | Étude de cas : calculer des indemnités de congés payés**

- Les éléments impactant le net
- Acompte / avance - Saisie-arrêt - Prélèvement à la source

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Appliquer les obligations légales et conventionnelles en matière de rémunération et de temps de travail pour garantir des bulletins de paie conformes.
- Préparer les différents éléments de paie fixes et variables et contrôler la prise en compte des évolutions du mois et des indemnités ou avantages.
- Identifier les incidences en paie des différents cas de suspension ou de rupture du contrat de travail.
- Compléter les documents types liés à l'administration du personnel.
- Effectuer toutes les déclarations obligatoires auprès des différents organismes.

## PUBLIC

- Responsables des services RH/paie, rémunérations ou avantages sociaux, responsables Compensation and Benefits, managers, responsables contrôle de gestion sociale, responsables mobilité

## LES PLUS

- Des modules complémentaires et progressifs, pour sécuriser l'établissement des bulletins de paie et les déclarations sociales
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ BULLETIN DE PAIE - NIVEAU 2

- Calcul des cotisations sociales : régularisation progressive des tranches
- IPRES, retraite complémentaire, mutuelle, prévoyance et retraite supplémentaire
- Rappels de salaire : nouveautés
- Régularisation des tranches
- Cas de réduction du plafond : nouveauté (plafond et forfait jours réduit)

**Appliquer | Cas pratiques sur les prorata de plafonds**  
**Comprendre | Exemples de régularisation**

- Distinguer les paies particulières : apprentis, contrat de professionnalisation, stagiaires...
- Suspension du contrat
- Maladie, maternité, paternité, accident du travail : maintien de salaire net et salaire net "strict"

**Appliquer | Cas pratique : calculer un maintien de salaire et la garantie sur le net**

- Réintégration des indemnités de prévoyance
- Rupture du contrat
- Les différents cas de rupture du contrat : définition et calcul des indemnités légale

**Appliquer | Cas pratique : calcul des indemnités légales de congés payés**

- Les éléments de la dernière paie
- Régime social et fiscal des indemnités de rupture : les limites d'exonération
- Appliquer la portabilité de la prévoyance/mutuelle

### ➤ L'ESSENTIEL DE LA PROTECTION SOCIALE

- Présentation du système de protection sociale français
- Organisation et fonctionnement de la Sécurité sociale - Financement de la prise en charge des risques sociaux
- Quelle couverture pour un salarié en maladie, maternité, invalidité, AT/MP, décès ?
- Les prestations servies par le régime d'assurance maladie
- Les prestations servies par les régimes complémentaires
- Quels droits à retraite pour un salarié ?
- Les pensions de retraite servies par les régimes obligatoires

**Appliquer | Cas pratique : calculer la retraite de base et complémentaire**

- La retraite progressive et le cumul retraite
- Les régimes de retraite supplémentaire

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**



## GESTION DE L'ENTREPRISE

- ❖ **COMPTABILITÉ, FISCALITÉ ET GESTION FINANCIÈRE**
- ❖ **MARKETING ET PERFORMANCE COMMERCIALE**
- ❖ **DROIT DES AFFAIRES**
- ❖ **BANQUE - FINANCE ET ASSURANCE**
- ❖ **ACHAT – LOGISTIQUE – MARCHÉS PUBLICS**
- ❖ **ORGANISATION ET QUALITÉ**
- ❖ **AUDIT INTERNE – CONTRÔLE INTERNE – COMPLIANCE**
- ❖ **BUREAUTIQUE**



# COMPTABILITÉ, FISCALITÉ ET GESTION FINANCIÈRE

TESMA PARTNERS

VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE



**TESMA PARTNERS**  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

# COMPTABILITÉ, FISCALITÉ ET GESTION FINANCIÈRE : L'ESSENTIEL DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE - NIVEAU 1

## - INTÉGRER LES PRINCIPAUX MÉCANISMES COMPTABLES

### LES OBJECTIFS

- Mettre en pratique l'enregistrement des opérations comptables courantes.
- Intégrer l'architecture comptable, la terminologie et le débit/crédit.
- Décomposer le bilan et le compte de résultat ainsi que leur liaison.
- Intégrer dans ses pratiques les récentes évolutions en matière de législation comptable.

### PUBLIC

- Collaborateurs des services comptabilité générale/clients/fournisseurs, collaborateurs comptables en prise de poste, contrôleurs de gestion

### LES PLUS

- Les fondamentaux de la comptabilité en entreprise, abordés à travers une approche ludique de "questions/réponses"
- De nombreux exercices pratiques, études de cas pour une meilleure appropriation de la "logique" comptable
- Une formation à jour des dernières évolutions législatives en comptabilité
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

### PROGRAMME

#### ➤ LES DOCUMENTS COMPTABLES OBLIGATOIRES

- **La comptabilité**
  - une obligation légale et fiscale
  - un outil de base pour la prise de décision et la communication
- **Présentation des documents de synthèse**
  - le bilan : une vision patrimoniale de l'entreprise, détail de l'actif et du passif
  - le compte de résultat : déterminer le bénéfice/perte de l'entreprise, détail charges/produits d'exploitation, financier et exceptionnel

Comprendre | Présenter un bilan et résultat simplifié

#### ➤ LES PRINCIPES COMPTABLES DE BASE

- La règle de la partie double débit/crédit
- Plan Comptable Général (PCG) : classification des comptes (les classes 1 à 7), personnalisation du PCG
- Les différents journaux : Achats, Ventes, Banque, etc. ...
- Les enregistrements comptables classiques : factures d'achat, vente et règlements

Évaluer | Quiz interactif de validation des acquis

#### ➤ L'ORGANISATION COMPTABLE

- Livres obligatoires : le livre-journal et le grand-livre
- Le lettrage des comptes
- Règles de conservation des pièces justificatives et des livres comptables
- Conservation papier ou numérique des factures
- La chaîne comptable : des enregistrements au bilan et résultat
- Établissement des comptes annuels

Appliquer | Cas de synthèse : des écritures comptables aux comptes annuels

#### ➤ COMPRENDRE ET EFFECTUER LES PRINCIPAUX TRAITEMENTS COMPTABLES

- **Achats, frais généraux et ventes**
  - factures et avoirs
  - rabais, remises et ristournes
  - escomptes, avances et acomptes
- **TVA**
  - comptabilisation, taux, identification des TVA récupérables et non récupérables
  - fait générateur et exigibilité
  - déclaration mensuelle
- **Trésorerie**
  - état de rapprochement bancaire : contrôle du relevé bancaire
  - emprunts contractés
- **Immobilisations**
  - nouvelles règles de comptabilisation des actifs immobilisés
  - la notion d'amortissement

Personnel : centralisation des salaires et charges sociales  
Appliquer | Cas de synthèse : écritures comptables, rapprochement bancaire et déclaration de TVA

#### ➤ LES OPÉRATIONS D'INVENTAIRE

- Le principe des écritures d'inventaire
- Les principes de prudence et de séparation des exercices
- Principales écritures d'inventaire : la notion de charges et produits constatés d'avance, de facture non parvenu et à établir
- Le contrôle des comptes à partir de la balance

Appliquer | Atelier : chercher les erreurs à partir d'une balance et quiz

### SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# COMPTABILITÉ, FISCALITÉ ET GESTION FINANCIÈRE : ORGANISER LA CLÔTURE DES COMPTES ANNUELS - AMÉLIORER LA QUALITÉ, RÉDUIRE LES DÉLAIS ET LES COÛTS

## LES OBJECTIFS

- Mettre en œuvre les meilleures pratiques de clôture des comptes.
- Répartir les tâches entre services comptables et services opérationnels.
- Améliorer la qualité comptable, réduire les délais et les coûts.
- Employer de meilleures méthodes de travail et utiliser des outils de contrôles comptables efficaces.

## PUBLIC

- Responsables des services comptables ou financiers, cadres comptables, comptables uniques, auditeurs internes, collaborateurs des services comptables et financiers impliqués dans l'élaboration des comptes annuels ou des situations intermédiaires

## LES PLUS

- Des outils et des méthodes de travail directement applicables à l'organisation de la clôture des comptes annuels
- Des exercices pratiques à intervalle régulier au cours de la formation pour valider ses acquis
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ METTRE EN PLACE UNE ORGANISATION EFFICACE EN MODE PROJET

- Répartition des travaux tout au long de l'exercice
- Identification des facteurs de ralentissement
- Meilleures pratiques comptables
- Planning de clôture des comptes
- Conventions d'arrêtés des comptes
- Préparation de l'annexe en continu
- Optimisation des travaux de clôture
- Manuel des procédures comptables

[Appliquer | Études de cas et illustrations à partir de documents réels](#)

### ➤ DOCUMENTER LE DOSSIER DE RÉVISION DES COMPTES ANNUELS

- Prise en compte du contrôle interne dans le dossier de révision : zone de risques, points forts et points faibles
- Programme de contrôle et de justification des comptes
- Questionnaires de contrôle, recouvrements et confirmations
- Dossier permanent, dossier annuel et feuilles de travail

[Appliquer | Études de cas et illustrations à partir de documents réels](#)

### ➤ FINALISER LES TRAVAUX D'ÉLABORATION DES COMPTES

- Techniques de vérification des comptes
- Vérification et concordance des états de synthèse
- Relations avec les commissaires aux comptes
- Décisions de gestion et arbitrages de la direction

- Finalisation du contrôle
- Générer et contrôler le Fichier des Écritures Comptables (FEC)
- Mettre en place un plan d'action pour faire progresser l'organisation

[Appliquer | Cas pratique](#)  
[Évaluer | Quiz de validation des acquis](#)

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# COMPTABILITÉ, FISCALITÉ ET GESTION FINANCIÈRE : L'ESSENTIEL DE LA FISCALITÉ D'ENTREPRISE - NIVEAU 1 - Comprendre les règles fiscales et évaluer les applications pratiques

## LES OBJECTIFS

- Définir l'environnement fiscal de l'entreprise afin d'acquiescer les bons réflexes.
- Identifier les principales déclarations à établir en matière fiscale.
- Intégrer les dispositions de la dernière loi de finances..

## PUBLIC

- Chefs comptables, collaborateurs comptables et financiers souhaitant étendre leur champ de compétences à la fiscalité de l'entreprise

## LES PLUS

- Une formation pratique permettant de mesurer la portée des évolutions et d'identifier les sources de risques ou d'opportunités fiscales
- De nombreux cas d'application et des QCM permettant la validation des acquis
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences

## PROGRAMME

### ➤ DÉTERMINER LE BÉNÉFICE IMPOSABLE

- Imposition du résultat de l'entreprise
- Distinction des sociétés transparentes et des sociétés soumises à l'Impôt sur les Sociétés (IS)
- Du résultat comptable au résultat fiscal : les déductions et réintégrations extra-comptables
- Conditions générales de déduction des charges
- Les principales charges calculées et décaissées non déductibles : amendes, charges sur véhicules de tourisme, certaines provisions
- Les principaux produits non imposables
- Régime des plus-values et moins-values professionnelles

### Comprendre | Exemples d'application

### ➤ IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS (IS)

- Champ d'application de l'IS
- Règles spécifiques à la détermination du bénéfice imposable à l'IS
  - revenus des titres (régime des sociétés mères)
  - régime des plus et moins values : rémunération des dirigeants (allocations forfaitaires, jetons de présence, intérêts de comptes courants)
  - report en arrière (carry-back), report en avant des déficits
- Calcul de l'IS et des contributions additionnelles
- Déclaration et paiement de l'IS : relevés d'acomptes et de solde
- Les principaux imprimés de la liasse fiscale

### Appliquer | Cas pratiques : calcul du résultat fiscal, de l'impôt et réalisation des déclarations

### ➤ RÉGLEMENTATION GÉNÉRALE SUR LA TVA

- Champ d'application : opérations imposables et non imposables, opérations soumises et exonérées
- TVA collectée et TVA déductible
- Fait générateur et exigibilité de la TVA
- Territorialité : importations et exportations, opérations intracommunautaires
- Déclaration de TVA
- Le remboursement du crédit de TVA

### Appliquer | Cas pratique sur la TVA : champ d'application, territorialité, exigibilité et déclaration de TVA

### ➤ LA CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE LOCALE / VALEUR LOCATIVE (CEL/VL)

- Les deux composantes de la CEL/VL
- Assiette des taxes, abattements, liquidation et recouvrement

### Appliquer | Cas pratique sur les bases de la CEL

- Les autres taxes et impôts directs ou indirects
- Taxe foncière, Taxe sur les Véhicules de Sociétés (TVS)
- Taxes assises sur les salaires : taxe sur les salaires, contribution unique à la formation professionnelle et à l'alternance, participation à l'effort de construction

### Évaluer | Quiz de synthèse : intégrer les bases imposables et le calcul des différents impôts

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# COMPTABILITÉ, FISCALITÉ ET GESTION FINANCIÈRE : TRAITER LES IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES - ASPECTS COMPTABLES ET FISCAUX

## LES OBJECTIFS

- Définir et appliquer les règles et procédures comptables de gestion des immobilisations.
- Évaluer les impacts financiers et comptables des transactions relatives aux investissements.
- Identifier une immobilisation et déterminer son coût d'entrée.
- Mettre en place des plans d'amortissements adaptés et identifier la réglementation fiscale.
- Assurer un suivi fiable du patrimoine immobilisé.

## PUBLIC

- Collaborateurs des services comptables et fiscaux en charge de la comptabilité des immobilisations corporelles et incorporelles, contrôleurs de gestion

## LES PLUS

- Une formation 100% opérationnelle pour progresser dans le traitement comptable et financier des immobilisations
- Une formation permettant de réaliser des économies substantielles, d'évaluer au mieux le coût global des investissements et du patrimoine de l'entreprise
- De nombreux exemples, exercices d'application et cas pratiques pour valider le contenu de chaque étape de la formation
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ PLACE DES IMMOBILISATIONS DANS LA COMPTABILITÉ ET LA GESTION D'ENTREPRISE

- Bilan, compte de résultat
- Fonds de Roulement (FR) et Capacité d'Auto Financement (CAF)
- Evolution des normes comptables et fiscales

### ➤ DÉFINITIONS JURIDIQUES ET COMPTABLES DES IMMOBILISATIONS

- Définition des immobilisations - Règles comptables en vigueur
- Immobilisations incorporelles et corporelles : structure du plan comptable et contenu
- Distinction charges/immobilisations : principes et conséquences
- Différents modes d'acquisition et leurs incidences

### ➤ COÛT D'ENTRÉE D'UNE IMMOBILISATION

- Détermination du coût d'acquisition : acquisitions à titre onéreux, immobilisations produites par l'entreprise, immobilisations acquises au moyen d'un contrat de crédit-bail
- Comptabilisation par composants : détermination des composants, comptabilisation et incidence

**Appliquer | Cas pratique sur la détermination du coût d'entrée et la comptabilisation par composant**

### ➤ RÈGLES FISCALES ET COMPTABLES D'AMORTISSEMENT ET DÉPRÉCIATION DES IMMOBILISATIONS

- Amortissements
  - définition et principe - biens amortissables et non amortissables
  - détermination de la base amortissable - mode d'amortissement et durée
  - traitement des divergences entre amortissement comptable et fiscal
  - constatation des amortissements dérogatoires
  - réintégrations ou déductions à réaliser sur le résultat fiscal

**Appliquer | Cas pratique : calcul d'amortissements en mode linéaire, dégressif et dérogatoire - Comptabilisation des différents amortissements - Calcul de réintégration fiscale**

- Dépréciation
  - quand effectuer un test de dépréciation ?
  - méthodologie de calcul d'une perte de valeur
  - enregistrement comptable d'une dépréciation et incidence
  - traitement fiscal d'une dépréciation d'actifs

**Appliquer | Cas pratique : calcul et révision d'un plan comptable après constatation d'une dépréciation**

### ➤ GESTION DES CESSIONS D'IMMOBILISATIONS

- Événements entraînant les sorties
- Calcul des plus et moins-values
- Enregistrements comptables
- Retraitements fiscaux

**Appliquer | Cas pratique sur la détermination de plus-value : quels enregistrements comptables effectuer ?**

### ➤ DOCUMENTS ET TRAITEMENT D'INVENTAIRE

- Inventaire physique : importance et méthodologie
- Communication avec les autres services
- Tableaux de l'annexe et de la liasse fiscale : souscription de la partie de la liasse fiscale attachée aux immobilisations

**Évaluer | QCM de validation des acquis**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**



# COMPTABILITÉ, FISCALITÉ ET GESTION FINANCIÈRE : BIEN GÉRER SA TRÉSORERIE AU QUOTIDIEN – Maîtriser son bfr, les risques à court terme et les placements

## LES OBJECTIFS

- Mettre en oeuvre les techniques et principaux leviers permettant de réguler et d'améliorer la trésorerie au quotidien.
- Élaborer un budget de trésorerie équilibré.
- Choisir efficacement entre différents placements, arbitrer entre emprunts/placements et rentabilité/sécurité.
- Anticiper des difficultés de trésorerie liées à une baisse de chiffre d'affaires/de marges ou des retards de paiement de certains clients.
- Déterminer à tout moment la trésorerie "idéale".

## PUBLIC

- Gestionnaires de trésorerie, cadres et collaborateurs comptables, comptables uniques (de PME, d'unité de production, de filiale), responsables de centre de profit

## LES PLUS

- Une approche pratique des différentes modalités et opportunités de gestion de la trésorerie, se focalisant sur le "quotidien" du trésorier
- Une formation alliant les aspects techniques et stratégiques de la trésorerie
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ ENJEUX DE LA GESTION DE TRÉSORERIE

- Rôle du gestionnaire de trésorerie
- le quotidien du trésorier
- les notions de "cash pooling" et de « banque pivot »

- Aspects "trésorerie" dans le bilan
- Gestion des comptes de liaison dans le cas de groupes
- Déterminer la trésorerie idéale

Évaluer | Quiz sur la gestion de trésorerie

### ➤ CONCEVOIR LE TABLEAU DE TRÉSORERIE, OUTIL DE SUIVI ET DE PRÉVENTION

- Méthode d'élaboration et principe des prévisions glissantes
- Collecte des données
- Techniques de régulation : reports d'échéances, escomptes de règlement
- Passage du plan de trésorerie à court terme au plan de trésorerie à moyen terme

Appliquer | Étude de cas sur la base d'un tableau de trésorerie

### ➤ LES TECHNIQUES PERMETTANT DE RÉGULER LA TRÉSORERIE À COURT TERME

- Escompte et loi Dailly, arbitrage "escompte/découvert"
- Affacturage, crédit documentaire, assurance crédit, crédit spot
- Gestion des dates de valeur
- Facilités de caisse, crédit de campagne
- Gérer la cotation au certain et à l'incertain ainsi que les contrats à terme

- Gestion de la trésorerie au quotidien : erreurs d'équilibrage, sur et sous-financement

Appliquer | Cas pratique : réguler la trésorerie à court terme

### ➤ NÉGOCIATION DES COMMISSIONS ET TAUX BANCAIRES

- Action sur la marge additionnelle au taux de base
- Action sur les dates de valeur et le coût du service
- Contrôle de la facturation bancaire
- les jours de valeur, les commissions de mouvement...
- le calcul des intérêts et du Taux Effectif Global (TEG)

### ➤ PLACEMENT DES EXCÉDENTS PROVISOIRES DE TRÉSORERIE

- Sicav monétaires, billets de trésorerie, certificats de dépôt
- Comptes à terme, bons de caisse...
- Arbitrage emprunts/placements et sécurité/rentabilité

### ➤ MAÎTRISER LE BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT (BFR)

- Mode de calcul du BFR exploitation et hors exploitation
- Leviers d'optimisation de la trésorerie
- Importance du suivi du crédit fournisseur pour parer les risques de défaillances : notion de score
- Les techniques permettant d'agir sur l'encours client
- Tableau de bord financier permettant le suivi des composantes "exploitation"
- Suivi du BFR normatif et de la variation du BFR en phase de développement

Appliquer | Étude d'un cas d'entreprise

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours

Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.

Lieu : Nous consulter

Date : Nous consulter

# COMPTABILITÉ, FISCALITÉ ET GESTION FINANCIÈRE : ANALYSE FINANCIÈRE ET TABLEAUX DE BORD FINANCIERS - NIVEAU 1 - Interpréter la gestion financière de l'entreprise

## LES OBJECTIFS

- Identifier les mécanismes financiers fondamentaux.
- Calculer et interpréter les principaux ratios.
- Utiliser une démarche d'analyse permettant d'assurer l'équilibre financier de l'entreprise ou de son centre de profit.
- Évaluer la rentabilité économique et financière d'une entreprise.
- Juger des risques de défaillance d'une entreprise avec la fonction score.

## PUBLIC

- Collaborateurs des services comptables, financiers et administratifs, contrôleurs de gestion, dirigeants de PME/PMI, managers de centres de profit, toute personne devant comprendre, interpréter ou exploiter les données financières de l'entreprise

## LES PLUS

- L'ensemble des concepts financiers clés vu à travers une étude de cas en fil rouge
- Une approche basée sur l'étude de documents réels proposés par le consultant et/ou apportés par les participants
- La lecture d'un bilan sous différents angles : chiffres d'affaires, résultat, trésorerie
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ RÔLE ET OBJECTIFS DE L'ANALYSE FINANCIÈRE

- Identifier les objectifs de l'analyse financière
  - Différence entre analyse financière et analyse de gestion
  - Les conditions clés d'une analyse financière réussie
- Évaluer | Quiz Wooclap : alerte financière le calcul des intérêts et du Taux Effectif Global (TEG)**

- Définir la source de données
- les informations comptables
- le bilan et le compte de résultat : contenu et structure
- les annexes et autres sources d'information

**Comprendre | Puzzle comptable**

- Analyser le patrimoine et la santé financière
- passage de l'approche comptable à l'approche fonctionnelle
- les reclassements à opérer sur le bilan
- définir les notions de Fonds de Roulement (FR), de Besoin en Fonds de Roulement (BFR), de Trésorerie Nette (TN)

**Appliquer | Cas pratique : calculer et interpréter l'équilibre du bilan fonctionnel (FR, BFR et TN)**

- Évaluer l'activité avec les Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG)
- Les retraitements du compte de résultat
- les principaux soldes de gestion : marge brute, résultat d'exploitation
- la signification des SIG et leur analyse
- identifier les notions d'effet de "ciseau" et d'effet "point mort"

**Appliquer | Cas pratique : calculer et interpréter des SIG**

### ➤ IDENTIFIER L'UTILITÉ DES TABLEAUX DE FLUX POUR L'ANALYSE

- Les notions de flux d'exploitation, d'investissement et financier
  - L'analyse rapide des flux de variation de trésorerie
- Appliquer | Cas pratique : construire un tableaux de flux de trésorerie (TFT)**

- Identifier les KPI's clés en fonction des normes de référence sectorielles
- Cartographie des principaux ratios
- Définir des "points d'alerte" pour appréhender les situations de crise

**Appliquer | Sélection des KPI et calculs de ratios**

- Mettre en place un tableau de bord de référence
- Appliquer | Créer un TDB dynamique sur Excel**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE : NOS BASIQUES POUR NON-SPÉCIALISTE - COMPTABILITÉ POUR NON-SPÉCIALISTE

## LES OBJECTIFS

- Identifier les grands principes et les règles de comptabilité
- Pratiquer les opérations comptables de base
- Définir les documents de synthèse

## PUBLIC

- Toute personne non comptable souhaitant acquérir des connaissances de base en comptabilité ou consolider ses connaissances.

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid, évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ CAPSULE DIGITALE AMONT

- Des contenus accessibles à distance pour bien préparer votre formation.
- Vous pourrez consulter des ressources pédagogiques dynamiques : vidéos, lexique, quizz, articles...

### ➤ APPRÉHENDER L'ENVIRONNEMENT COMPTABLE

- Comprendre le rôle de la comptabilité en Entreprise
- Les utilisateurs de l'information financière
- Les obligations comptables des entreprises

**Partage d'expérience sur les missions de la fonction comptable en entreprise**

### ➤ COMPRENDRE LES MÉCANISMES COMPTABLES DE BASE

- Le référentiel comptable
- Les principes comptables
- Le Plan Comptable Général
- Le principe de la partie double et les notions de débit et de crédit
- L'organisation de la comptabilité : les pièces justificatives, le journal, le grand livre, la balance générale et les comptes annuels
- Le rôle des balances auxiliaires

**Quiz sur les principes comptables**

### ➤ PRATIQUER LES PRINCIPALES ÉCRITURES COMPTABLES

- Le mécanisme de la TVA
- La comptabilisation des opérations courantes : achats de biens et d'immobilisations, ventes, salaires et charges sociales, impôts, règlement des fournisseurs et des clients
- L'enregistrement des opérations de clôture
- La prise en compte des amortissements et des provisions

**Cas pratique : comptabiliser des opérations courantes et calculer les amortissements d'une entreprise à partir de cas concrets**

### ➤ ANALYSER LES DOCUMENTS DE SYNTHÈSE

- Le bilan, photographie de patrimoine de l'entreprise : étude des postes d'actif et de passif
- Le compte de résultat, film de l'activité de l'entreprise : analyse des charges et des produits
- La liasse fiscale et le résultat fiscal

**Cas pratique : analyser le bilan et le compte de résultat d'une entreprise**

**Cas pratique : à partir d'un cas concret, enregistrement des écritures comptables jusqu'à l'établissement du bilan**

**Quiz de synthèse : les fondamentaux de la comptabilité**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# COMPTABILITÉ, FISCALITÉ ET GESTION FINANCIÈRE : CASH MANAGEMENT ET OPTIMISATION DES FLUX DE TRÉSORERIE

## LES OBJECTIFS

- Identifier les enjeux juridiques, fiscaux et bancaires
- Maîtriser le contexte technique et les outils
- Sélectionner les meilleures techniques de gestion et de couverture des risques en conformité avec le cadre réglementaire

## PUBLIC

- Directeur financier, trésorier, contrôleur de gestion

## LES PLUS

- Une approche pratique des différentes modalités et opportunités de gestion de la trésorerie, se focalisant sur le "quotidien" du trésorier
- Une formation alliant les aspects techniques et stratégiques de la trésorerie
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ IDENTIFIER L'INTÉRÊT ET LES OBJECTIFS DU CASH MANAGEMENT

- Objectifs et tâches confiés à la trésorerie centrale
- Évaluation des gains réalisables grâce à la mise en place d'une trésorerie groupe

### ➤ CERNER LE RÔLE DU TRÉSORIER

- Établir des prévisions de trésorerie et tenir à jour les informations indispensables aux prévisions
- Négocier avec les banques

### ➤ DÉFINIR LA STRATÉGIE DE TRÉSORERIE

- Cerner les questions clés et les éléments à cartographier
- Connaître les différents niveaux de centralisation
- Maîtriser la réglementation applicable et les contraintes juridiques et fiscales
- Préparer l'appel d'offres et sélectionner les prestataires
- Choix entre centralisation, décentralisation ou niveau intermédiaire et sur la recherche du degré de centralisation satisfaisant
- Mettre en place la centralisation et optimiser les flux

### ➤ CENTRALISER LA GESTION DES BESOINS ET DES EXCÉDENTS DE TRÉSORERIE

- Lock-box : une méthode de réduction de l'en-cours de trésorerie
- Cash pooling, les schémas classiques
- Opter pour une solution monobanque ou banque « overlay »

### ➤ GÉRER LA COUVERTURE DES RISQUES DE CHANGE, DE TAUX

- Le risque de taux sur le bilan et le compte de résultat de l'entreprise
- Le risque de change et sa mesure
- Détermination d'un cours budget pour le change

### ➤ ORGANISER LA CENTRALISATION DES PAIEMENTS : PAYMENT FACTORY

- Évaluer les apports et facteurs clés de succès d'un dispositif de netting des factures intragroupe
- Choisir les outils de gestion adéquats

Étude de cas : exemple d'optimisation d'un netting

### ➤ ORGANISER LES CIRCUITS D'INFORMATION

- Les données de marché
- Les logiciels de trésorerie : identifier les fonctionnalités nécessaires

### ➤ IDENTIFIER LES OUTILS DE CONNEXION BANCAIRE

- Les plates-formes automatisées et sécurisées de traitement des paiements

Étude de cas : exemples d'implémentations

### ➤ RENÉGOCIER SA RELATION BANCAIRE

- Les critères d'évaluation bancaires de l'entreprise
- Préparation et techniques de négociation

Exercice d'application : organisation des relations entre la trésorerie centrale, les filiales et le partenaire choisis

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours

Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.

Lieu : Nous consulter

Date : Nous consulter

# EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE : NOS BASIQUES POUR NON-SPÉCIALISTE - FINANCES POUR NON-FINANCIER - SAVOIR LIRE ET INTERPRÉTER LES DOCUMENTS FINANCIERS

## LES OBJECTIFS

- Utiliser la gestion financière dans vos décisions et choix de gestion
- Maîtriser les mécanismes financiers essentiels
- Pratiquer les bases de l'analyse financière

## PUBLIC

- Tout manager souhaitant se familiariser avec l'analyse financière

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid, évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ L'ENVIRONNEMENT FINANCIER DE L'ENTREPRISE ET SA CONTREPARTIE DANS LES COMPTES FINANCIERS

- La finalité : le résultat et la richesse
- Les justifications
- Les contraintes : le financement et la solvabilité
- Les principaux choix de gestion : comment intégrer la gestion financière dans vos décisions et optimiser l'utilisation de vos ressources

### ➤ LE PRINCIPE D'ÉLABORATION DES COMPTES FINANCIERS

- Comment lire un bilan et un compte de résultats : les principaux postes
- La relation résultat / trésorerie

### Cas pratique : la reconstitution financière d'un projet d'entreprise

### ➤ L'ANALYSE DES PRINCIPES FINANCIERS FONDAMENTAUX

- Les indicateurs clés de rentabilité, de liquidité et de solvabilité
- Le choix des indicateurs prioritaires pour le jugement de la qualité de gestion d'une activité
- Le choix des indicateurs en fonction de ses objectifs

### ➤ LES PRINCIPES ESSENTIELS DE L'ANALYSE FINANCIÈRE

- Illustration par l'analyse d'un cas d'entreprise
- L'analyse de la performance financière
- L'interprétation de ces indicateurs
- La capacité d'autofinancement (CAF)
- Les provisions
- Le diagnostic de la performance économique : les soldes intermédiaires de gestion (SIG)
- La valeur ajoutée
- L'excédent brut d'exploitation (EBE)
- Le résultat d'exploitation
- Le résultat financier

### ➤ COMPRENDRE L'ANALYSE DU MODÈLE DU SEUIL DE RENTABILITÉ

- Le principe et les limites du modèle
- La difficulté de la ventilation CV/CS (coût variable/coût standard)
- La variable et la proportionnalité des charges
- La formule de calcul du seuil de rentabilité
- Les réajustements indispensables
- L'interprétation de la rentabilité de la CAF
- La modélisation du financement d'un projet
- Les notions de rentabilité financière et de rentabilité économique
- La logique de l'effet de levier

### Exemple d'application

### ➤ LA TRÉSORERIE ET L'ANALYSE DU RISQUE

- Identifier les grands équilibres financiers
- Les points clés de l'analyse de trésorerie
- Les ratios d'analyse et les outils de prévision
- L'appréciation du risque de rupture de trésorerie

### Cas pratique : analyser les causes de la variation de trésorerie

### ➤ L'ANALYSE DU RISQUE DE FAILLITE : L'ANALYSE PAR LES FLUX DE TRÉSORERIE ET L'EXCÉDENT DE TRÉSORERIE D'EXPLOITATION

- Le calcul de l'excédent de trésorerie d'exploitation (ETE)
- L'importance de l'ETE dans l'analyse du risque de faillite
- L'excédent brut d'exploitation (EBE)
- Cas pratique : Evaluer les liens entre EBE et ÉTÉ

### ➤ LES OUTILS DE LA PRÉVISION À MOYEN TERME

- La logique du plan de financement
- Le besoin en fond de roulement d'exploitation (BFRE)
- calcul prévisionnel
- ratios types
- Cas d'application

### QCM : auto-évaluation

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# COMPTABILITÉ, FISCALITÉ ET GESTION FINANCIÈRE : ANALYSE FINANCIÈRE DES COMPTES CONSOLIDÉS EN IFRS

## LES OBJECTIFS

- Interpréter les opérations de haut de bilan et analyser les tableaux de flux
- Comprendre la logique de création de valeur
- Analyser la situation financière d'un groupe par les ratios spécifiques aux comptes consolidés
- Évaluer l'activité et la profitabilité d'un groupe en normes IFRS

## PUBLIC

Toute personne qui désire analyser son bilan et son compte de résultat et mieux comprendre les indicateurs financiers

## LES PLUS

- Une approche pratique des différentes modalités et opportunités de gestion de la trésorerie, se focalisant sur le "quotidien" du trésorier
- Une formation alliant les aspects techniques et stratégiques de la trésorerie
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LA PRÉSENTATION DES ÉTATS FINANCIERS EN IFRS (RAPPEL)

- Le bilan
- Le compte de résultat
- L'annexe

### ➤ MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE FINANCIÈRE ET IFRS

- Comprendre les notions de groupe et de comptes consolidés
- Évaluer les incidences des normes IFRS sur l'analyse financière
- Méthodologie de diagnostic financier d'un groupe
- Méthodologie d'analyse par les flux

### ➤ PRINCIPAUX IMPACTS DES IFRS SUR L'ANALYSE FINANCIÈRE

- Aperçu général
- Principales questions techniques

### ➤ ÉTUDE DE LA STRUCTURE FINANCIÈRE DE L'ACTIF ET DU PASSIF

- Du bilan IFRS au bilan économique
- Présentation du bilan économique
- Retraitements du bilan économique
- Ratios du bilan économique

### ➤ ÉTUDE DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE : LE COMPTE DE RÉSULTAT

- La rentabilité économique dans les comptes consolidés
- La rentabilité financière
- L'effet de levier

### ➤ CONSTRUIRE ET INTERPRÉTER LE TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

- Le flux net de trésorerie généré par l'activité
- Le flux de trésorerie lié aux opérations d'investissement

### ➤ LE DIAGNOSTIC FINANCIER : LES RATIOS D'ANALYSE

- Diagnostic pour le court terme : la rentabilité des entreprises
- Diagnostic pour le moyen terme : la solvabilité des entreprises
- Diagnostic pour le long terme : la flexibilité des entreprises

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Savoir lire et exploiter correctement les documents comptables et financiers
- Maîtriser les mécanismes comptables et financiers essentiels
- Réaliser une analyse financière succincte mais précise
- Mesurer l'impact financier de ses décisions
- Dialoguer avec les "spécialistes" comptables et financiers internes et externes

## PUBLIC

- Nouveau dirigeant, manager, ingénieur et cadre non financier, collaborateur amené à apprécier la rentabilité et l'équilibre financier d'une entreprise.

## LES PLUS

- Une approche pratique des différentes modalités et opportunités de gestion de la trésorerie, se focalisant sur le "quotidien" du trésorier
- Une formation alliant les aspects techniques et stratégiques de la trésorerie
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LA GESTION FINANCIÈRE ET LE FONCTIONNEMENT ÉCONOMIQUE D'UNE ENTREPRISE

- Les cycles de l'activité financière : investissement, exploitation et financement
- Le circuit financier d'une entreprise

### ➤ LES PRINCIPES DE LA COMPTABILITÉ

- Les systèmes d'information à la disposition du gestionnaire
- Utiliser à bon escient les différents systèmes d'information existants
- Les documents de synthèse et la liasse fiscale (bilan, compte de résultat, annexes)

### • ANALYSE FONCTIONNELLE DU BILAN ET DE LA STRUCTURE FINANCIÈRE DE L'ENTREPRISE

- Étude détaillée du bilan comptable
- Concept de bilan fonctionnel
- Les éléments du bilan fonctionnel horizontal
- Le fonds de roulement
- Les ratios du bilan fonctionnel horizontal

### ➤ ANALYSE DU COMPTE DE RÉSULTAT ET MESURE DE LA RENTABILITÉ DE L'ENTREPRISE

- Étude détaillée du compte de résultat
- Les soldes intermédiaires de gestion (SIG)
- Les ratios liés aux marges et résultats
- La capacité d'autofinancement et les ratios d'autofinancement
- Différence entre rentabilité économique et rentabilité financière
- Le coût du financement et le coût du capital
- Revenus des capitaux investis et des capitaux engagés

### ➤ LE SUIVI DES CASH-FLOWS ET LES TABLEAUX DE FINANCEMENT

- Les cash-flows économiques et les cash-flows de financement
- Le tableau des flux de trésorerie
- La capacité d'autofinancement et la mesure de l'autofinancement
- Principe des tableaux d'emplois et de ressources et tableaux de financement

### ➤ L'ANALYSE D'UNE OPÉRATION D'INVESTISSEMENT

- Élaboration d'un budget prévisionnel : le business plan
- Le plan de financement et la projection de l'équilibre de la trésorerie
- Mesure de la rentabilité de opération (VAN, TRI)

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# COMPTABILITÉ, FISCALITÉ ET GESTION FINANCIÈRE : LES TECHNIQUES DU CONTRÔLE DE GESTION

## LES OBJECTIFS

- Calculer les coûts de revient des produits
- Mettre sous contrôle les activités de votre entreprise
- Mettre en place ou optimiser un budget ou une procédure budgétaire
- Mettre en place des tableaux de bord efficaces et un reporting adapté à votre entreprise

## PUBLIC

- Responsable d'un centre de profit, ingénieurs commercial, responsable d'unités de production, responsable comptable, contrôleur de gestion, gestionnaire d'entreprise, toute personne concernée par le contrôle de gestion

## LES PLUS

- Une approche pratique des différentes modalités et opportunités de gestion de la trésorerie, se focalisant sur le "quotidien" du trésorier
- Une formation alliant les aspects techniques et stratégiques de la trésorerie
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ INTRODUCTION AU CONTRÔLE DE GESTION

- Qu'est-ce que le contrôle de gestion ?
- Évolution de la conception du contrôle de gestion
- Problématiques fondamentales du contrôle de gestion

### ➤ ANALYSE DES COÛTS

- L'analyse des coûts et de la rentabilité de l'entreprise : Le "contrôle de gestion" opérationnel :
- Évolution des besoins en informations de gestion des chefs d'entreprise
- Le Système d'information analytique et la logique économique
- Le système d'information comptable et la logique financière et fiscale
- Préalables à la conception d'un système analytique et repères terminologiques
- Fondements organisationnels du système d'information analytique
- Système de saisie des informations
- Les coûts partiels : des coûts variables aux coûts spécifiques
- La méthode des coûts complets : des centres d'analyse à l'ABC
- La méthode des centres d'analyse : principes et mise en œuvre
- La méthode ABC (Activity Based Costing ou Coûts à Base d'Activités)
- Le contrôle de gestion opérationnel : analyse des coûts et prise de décision
- Les facteurs déterminants dans l'analyse des coûts (volume de production, quantité, productivité)
- Coûts décisionnels (coût cible, coût marginal, coût de possession)

### ➤ BUDGETS ET PROCÉDURE BUDGÉTAIRE

- Présentation de la méthode budgétaire :
- Objectifs de la méthode budgétaire
- Liens plan / budgets
- Étapes de la budgétisation (procédure budgétaire)
- Conditions d'efficacité de la démarche budgétaire

- Coûts standards :
- Principe de la méthode
- Établissement des coûts standards de matières et de main-d'œuvre
- Coûts standards des unités d'œuvre
- Élaboration des budgets d'exploitation :
- Les budgets d'exploitation : formes et contenus
- Les budgets de la fonction commerciale
- Les budgets des stocks de produits finis et d'en-cours
- Les budgets de la fonction production
- Les budgets de la fonction approvisionnement
- Les budgets de la fonction administrative
- Synthèse des budgets d'exploitation, le compte de résultat prévisionnel
- Prévisions de trésorerie et bilan prévisionnel :
- Budgets liés à la structure économique et financière
- Budgets de trésorerie
- Équilibrage de la trésorerie
- Bilan prévisionnel

### ➤ SUIVI DES RÉALISATIONS

- L'analyse des écarts :
- Présentation de la méthode de l'analyse des écarts
- Analyse des écarts sur coûts directs
- Analyse des écarts sur frais indirects
- Analyse des écarts sur produits
- Rédiger les commentaires
- Les mesures correctives :
- Utilisation de l'analyse des écarts
- Améliorer les procédures

### ➤ LES TABLEAUX DE BORD

- Le tableau de bord adapté à la structure de l'entreprise
- Contenu du tableau de bord : les points clés de décision et le choix des indicateurs appropriés
- La démarche de construction : la méthode OVAR
- Le tableau de bord prospectif BSC
- Utilisations du tableau de bord : mesure de l'évolution de l'activité de l'entreprise, efficacité, rentabilité financière, productivité

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**



# COMPTABILITÉ, FISCALITÉ ET GESTION FINANCIÈRE : ELABORATION DES BUDGETS ET MISE EN PLACE D'UNE PROCÉDURE BUDGÉTAIRE

## LES OBJECTIFS

Cette formation "Elaboration des budgets et mise en place d'une procédure budgétaire" permettra aux participants de :

- maîtriser le processus et la construction budgétaire
- établir des prévisions réalistes et explicables
- faire du budget un outil de pilotage efficace
- pouvoir assumer un rôle de conseil auprès des opérationnels à chaque étape de l'élaboration et du suivi budgétaire

## PUBLIC

- Contrôleurs de gestion, Chefs comptable, responsables et collaborateurs de service comptabilité analytique, responsables de centres de profits, gestionnaires de produits ou d'unités de production, cadres ingénieurs et techniciens

## LES PLUS

- Une approche pratique des différentes modalités et opportunités de gestion de la trésorerie, se focalisant sur le "quotidien" du trésorier
- Une formation alliant les aspects techniques et stratégiques de la trésorerie
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ PRÉSENTATION DES BUDGETS ET DE LA MÉTHODE BUDGÉTAIRE

- Le budget, outil de prévision et de pilotage efficace : objectifs de la méthode budgétaire
- Liens plan / budgets
- Etapes de la budgétisation
- Conditions d'efficacité de la démarche budgétaire

### ➤ BUDGETS ET COÛTS STANDARDS

- Principe de la méthode
- Etablissement des coûts standard de matières et de main d'œuvre
- Coûts standard des unités d'œuvre

### ➤ ELABORATION DES BUDGETS D'EXPLOITATION

- Le budget d'exploitation : formes et contenus
- Les budgets de la fonction commerciale
- Les budgets des stocks de produits finis et d'encours
- Les budgets de la fonction production
- Les budgets de la fonction approvisionnement
- Les budgets de la fonction administrative
- Synthèse des budgets d'exploitation, le compte de résultat prévisionnel
- Le budget des investissements

### ➤ PRÉVISIONS DE TRÉSORERIE ET BILAN PRÉVISIONNEL

- Budgets liés à la structure économique et financière
- Budgets de trésorerie
- Equilibrage de la trésorerie
- Bilan prévisionnel

### ➤ LA RÉVISION BUDGÉTAIRE

- Principe : modifications du CA et des dépenses prévus par rapport au budget initial
- Les ajustements, arbitrages et corrections budgétaires en cours d'année

### ➤ SUIVRE ET CONTRÔLER EFFICACEMENT LES RÉSULTATS PAR RAPPORT AU BUDGET

- Les étapes du contrôle budgétaire :
  - calcul des écarts entre réalisations et budgets
  - identification des causes des écarts
  - mise en place d'actions correctives- ajustement des prévisions
- Les écarts sur les résultats et sur les marges
- Les écarts au niveau des coûts
- Le suivi et le contrôle du plan de trésorerie
- Les limites du processus budgétaire

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# COMPTABILITÉ, FISCALITÉ ET GESTION FINANCIÈRE : FINANCE POUR DÉCIDEURS ET DIRIGEANTS

## D'ENTREPRISE - COMPRENDRE ET ÉLABORER UN PRÉVISIONNEL DE TRÉSORERIE POUR NON FINANCIERS

### LES OBJECTIFS

A l'issue de la formation "Comprendre et élaborer un prévisionnel de trésorerie pour non financiers", particulièrement destinée à des non financiers, les participants seront capables de comprendre et élaborer un plan de trésorerie :

- Identifier les différents éléments à prendre en compte et à intégrer
- Construire un plan de trésorerie réaliste et lisible
- Appréhender les mécanismes de trésorerie et d'en mesurer les enjeux

### PUBLIC

- Toute personne souhaitant comprendre les mécanismes du plan de trésorerie au travers d'outils simples et concrets.

### LES PLUS

- Une approche pratique des différentes modalités et opportunités de gestion de la trésorerie, se focalisant sur le "quotidien" du trésorier
- Une formation alliant les aspects techniques et stratégiques de la trésorerie
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

### PROGRAMME

#### ➤ LA TRÉSORERIE

- Critères principaux
- Encaissements /décaissements
- Éléments incontournables

#### ➤ LE BESOIN DE TRÉSORERIE

- Définition, but et enjeux
- Composantes: exemple de valorisation entre facturation et encaissements
- Apport théorique sur la notion de facturation et d'encaissement en fonction des types de clientèle

**Application pratique: le plan de trésorerie**

#### ➤ LE PLAN DE TRÉSORERIE

- Objectifs,
- Présentation
- Utilisation et appropriation

#### ➤ GÉRER SES BESOINS

- Besoins ponctuels / structurels, financer ses besoins
- Création d'un plan de trésorerie

#### ➤ RISQUES DE TRÉSORERIE :

- Imprévus
- Risques à moyen et long terme
- Incidences sur les autres postes
- Simulation d'un certain nombre d'incidents et analyse des conséquences
- Retard de règlement – impayés - baisse d'activité

#### ➤ RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES FINANCIERS

- Différents services et aides
- Quels partenaires pour quels besoins ?
- Modes de paiement – encaissements anticipés – recours aux tiers

### SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**



# MARKETING ET PERFORMANCE COMMERCIALE

TESMA PARTNERS  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE



**TESMA PARTNERS**  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

# MARKETING ET PERFORMANCE COMMERCIALE : LE MARKETING À L'ÈRE DIGITALE – Adaptez vos stratégies et activez les bons leviers

## LES OBJECTIFS

- Identifier les opportunités et les enjeux du marketing à l'ère digitale.
- Créer de la valeur en activant les bons leviers marketing.
- Intégrer les nouvelles architectures de communication au funnel marketing.
- Evaluer les actions mises en œuvre et faire des arbitrages.

## PUBLIC

- Responsables marketing, communication, digital, relation client, chefs de marque/produit/marché, chefs de projet digital, product owners

## LES PLUS

- De nombreux cas réels pour illustrer et inspirer
- Des exercices d'application sur les entreprises des apprenants
- Des synthèses et bonnes pratiques à mettre en œuvre après la formation
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LES ENJEUX DU MARKETING À L'ÈRE DU DIGITAL

- Comment la révolution digitale a bouleversé les règles
- La transformation du marketing et les nouveaux modèles du mix
- Enjeux et opportunités pour l'entreprise

Comprendre | Cas réels pour illustrer les tendances

### ➤ LES NOUVEAUX PROCESSUS DE CRÉATION DE VALEUR

- Les leviers marketing de la création de valeur à l'ère digitale
- Méthodes pour concevoir des offres innovantes
- Evaluer la création de valeur dans un contexte digital

Expérimenter | Imaginer un axe de création de valeur pour votre entreprise : définir les piliers, leviers, méthodes et critères d'évaluation

### ➤ LES NOUVELLES ARCHITECTURES DE COMMUNICATION

- Interaction et engagement, bases des nouvelles architectures de communication
- Les enjeux de l'omnicanalité et de la personnalisation pour les nouvelles architectures de communication
- Intégrer les nouveaux canaux de communication dans sa stratégie marketing globale

Comprendre | Cas réels pour illustrer les nouvelles architectures de communication

### ➤ LE NOUVEAU FUNNEL MARKETING

- Nouveau funnel marketing et différences avec le funnel traditionnel
- Les stratégies à mettre en place pour atteindre les clients à chaque étape du parcours

Comprendre | Brainstorming autour des stratégies et activations à mettre en place

Expérimenter | Représenter son funnel marketing actuel et proposer des évolutions

### ➤ TRAFIC MANAGEMENT

- Les enjeux du trafic management web et mobile pour les entreprises
- Les différents canaux d'acquisition de trafic
- Mesurer l'efficacité des canaux de trafic et les intégrer dans sa stratégie marketing

Appliquer | Exercices pratiques pour améliorer la conversion et l'expérience utilisateur

- Les accélérateurs du marketing digital – tech & data driven
- Les principaux leviers d'accélération
- Outils et techniques pour optimiser les processus marketing

Évaluer | Quiz interactif global de validation des acquis

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours

Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.

Lieu : Nous consulter

Date : Nous consulter

# MARKETING ET PERFORMANCE COMMERCIALE : DÉVELOPPER VOS TALENTS DE NÉGOCIATEUR EN SITUATION DE VENTE - Stratégie, posture et bonnes pratiques pour réussir ses négociations

## LES OBJECTIFS

- Adopter les postures d'une négociation réussie.
- Identifier et déjouer les super-pouvoirs des négociateurs.
- Mettre œuvre les stratégies de négociation.
- Mettre en application les techniques d'une négociation réussie.

## PUBLIC

- Tous commerciaux BtoB ayant déjà une expérience de vente

## LES PLUS

- Des exercices pratiques et des jeux de rôle pour favoriser les échanges et permettre aux participants de repartir avec des techniques clé-en-main, prêtes à être utilisées sur le terrain
- La possibilité de travailler directement sur des cas clients réels apportés par les participants
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 7 jours avant le début de la formation.
- Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application.
- Un Support pédagogique est remis à chaque participant..
- Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

## PROGRAMME

### ➤ OPTIMISER VOTRE POSTURE EN NÉGOCIATION

- Identifier le principe des préférences comportementales
- les quatre principales préférences comportementales
- les douze points d'observation permettant d'identifier les préférences comportementales

**Comprendre | Test : identifier votre préférence comportementale**

**Expérimenter | Atelier : atelier d'identification des préférences comportementales**

- l'adaptabilité relationnelle, un atout majeur pour réussir vos négociations

**Appliquer | Cas pratique : identifier les préférences et l'adaptabilité de vos principaux clients**

- Adopter une posture assertive
- Comprendre | Test : êtes-vous assertifs ?**
- les trois postures relationnelles à limiter
- définir la posture assertive et les comportements associés
- distinguer les positions de vie

- Réussir sa posture émotionnelle
- les techniques qui permettent de gérer ses réactions face aux divergences en négociation

**Expérimenter | Jeux de rôle : s'entraîner à gérer ses réactions émotionnelles face aux divergences**

- les techniques à mettre en application pour gérer les émotions en négociation

**Expérimenter | Jeu : le syndrome de Cannes (éléments de distanciation émotionnelle)**

**Expérimenter | Jeu : la queue de poisson**

### ➤ METTRE EN PRATIQUE LES TECHNIQUES D'UNE NÉGOCIATION RÉUSSIE

- Négociation versus marchandage
- Les postures et super-pouvoirs des négociateurs
- gérer la posture du négociateur adverse

**Expérimenter | Jeux de rôle : s'entraîner à optimiser sa posture face à un négociateur**

- les six super-pouvoirs des négociateurs

**Appliquer | Cas pratique : rééquilibrer les super-pouvoirs des négociateurs**

- Intégrer et utiliser les stratégies de négociation
- laissez-vous une marge de manœuvre
- argumentez avant de rentrer en négociation
- négociez des engagements à chaque demande de concession
- réduisez progressivement vos engagements

**Expérimenter | Jeux de rôle : s'entraîner à mettre en œuvre les stratégies de négociation**

### ➤ APPLIQUER LA POSTURE ET LES STRATÉGIES DE NÉGOCIATION EN SITUATION DE VENTE

- Préparer votre négociation en lien avec les stratégies
- Appliquer | Cas pratique : préparer votre négociation**
- Expérimenter | Jeux de rôle filmés : s'entraîner à négocier**
- Que faire en cas de blocage ?
- relancer la négociation en cas de blocage
- dire non tout en continuant à négocier

**Expérimenter | Jeux de rôle : s'entraîner à gérer les blocages**

**Évaluer | Rédiger un plan d'action d'application terrain post-formation**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 300.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# MARKETING ET PERFORMANCE COMMERCIALE : PROFESSIONNALISER VOS TECHNIQUES DE VENTE ET DE PROSPECTION - Accroître ses performances commerciales

## LES OBJECTIFS

- Mettre en œuvre les étapes du parcours client BtoB.
- Réussir sa prospection BtoB.
- Réussir ses R1 BtoB.
- Réussir ses R2 BtoB.

## PUBLIC

- Commerciaux BtoB tout secteur d'activité

## LES PLUS

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle centrée sur le quotidien des commerciaux
- Des postures et techniques à mettre en application dès la fin de la formation
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 7 jours avant le début de la formation.
- Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application.
- Un Support pédagogique est remis à chaque participant..
- Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

## PROGRAMME

### ➤ IDENTIFIER LES ÉTAPES DU PARCOURS CLIENT BTOB

- Les phases de la prospection
- Les phases de vente / négociation
- Les phases du SAV (expérience client, vente additionnelle)

### ➤ RÉUSSIR SA PROSPECTION BTOB

- Élaborer la cartographie de votre prospect
- l'activité, les décideurs et leurs coordonnées
- l'actualité du prospect et les perspectives de son secteur d'activité
- les méthodes permettant d'optimiser les recherches d'informations sur les prospects

**Appliquer | Cas pratique : élaborer la cartographie d'un de vos prospects**

### ➤ LA PRISE DE CONTACT

- les différentes approches (mail, téléphone, autres)
- le mail centré client "toi-moi-nous"

**Appliquer | Cas pratique : rédiger le mail "toi-moi-nous" de votre prospect**

### ➤ RÉUSSIR SON R1 (CLIENT ET/OU PROSPECT)

- Présenter sa valeur ajoutée et se différencier
- Réaliser une découverte centrée client
- la marguerite de la découverte en mode approche globale
- L'approche globale d'un prospect versus celle d'un client
- mettre en œuvre les techniques de questionnement

**Expérimenter | Jeux de rôle : s'entraîner à présenter sa valeur ajoutée et se différencier**

**Appliquer | Cas pratique : rédiger ses questions de découverte**  
**Expérimenter | Jeux de rôle : s'entraîner à réaliser son R1**

• Reformuler les besoins identifiés  
**Expérimenter | Jeux de rôle : s'entraîner à reformuler en mode "centré client"**

### ➤ RÉUSSIR SON R2 (CLIENT ET/OU PROSPECT)

• Argumenter ses solutions en restant centré client  
**Appliquer | Cas pratique : construire son argumentaire "centré client"**  
**Expérimenter | Jeux de rôle : s'entraîner à argumenter "centré client"**

• Identifier la différence entre convaincre et persuader  
**Appliquer | Cas pratique : compléter son argumentation avec des arguments "persuader"**  
**Expérimenter | Jeux de rôles : s'entraîner à persuader le client et/ou prospect**

• Traiter les objections et garder le lead en toute situation  
**Expérimenter | Jeu : la bataille des objections**

- les techniques qui permettent de garder le lead en toute situation  
**Expérimenter | Jeux de rôle : s'entraîner à garder le lead en traitant les objectifs**

### ➤ OCCUPER L'ESPACE COMMERCIAL POST VENTE

• Quelle périodicité de contact post-vente ?  
• Quel contenu de contact post-vente ?  
**Évaluer | Rédiger un plan d'action d'application terrain post-formation**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# MARKETING ET PERFORMANCE COMMERCIALE : LES ESSENTIELS DU MARKETING –

## Stratégies, process et piliers de la création de valeur

### LES OBJECTIFS

- Définir les nouveaux enjeux du marketing.
- Réaliser un diagnostic marketing.
- Intégrer les étapes du processus marketing stratégique.
- Mettre en œuvre les 4P en intégrant les leviers du digital.
- Bâtir et déployer le plan marketing.

### PUBLIC

- Fonctions marketing et commerciales, chargé(e)s de communication, créatifs, ingénieurs et fonctions techniques, dirigeants de TPE/PME, porteurs de projet, toute personne souhaitant intégrer un service ou une fonction marketing, ou connaître les bases du marketing en entreprise.

### LES PLUS

- Un tour d'horizon complet des nouveaux enjeux du marketing
- Une pédagogie active s'appuyant sur de nombreuses applications pédagogiques
- Un contenu logique et progressif, du marketing stratégique jusqu'à sa mise en œuvre opérationnelle
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 7 jours avant le début de la formation.
- Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application.
- Un Support pédagogique est remis à chaque participant.
- Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

### PROGRAMME

#### ➤ DÉFINIR LES NOUVEAUX ENJEUX DU MARKETING

- Le marketing d'influence
- Les techniques de growth hacking
- Le nudge marketing (neuro-marketing)
- La gestion de la data marketing
- Le marketing automation

Comprendre | Réflexion en équipes sur les différents concepts

#### ➤ RÉALISER UN DIAGNOSTIC MARKETING

- Le pronostic externe : l'essentielle veille pour observer et anticiper la transformation des marchés, des concurrents, des clients et de l'environnement PESTEL
- L'analyse interne

Expérimenter | Atelier en équipes sur les infos clés de l'analyse concurrentielle

Appliquer | Construction en équipes d'un périmètre de veille

- Les sources d'informations pour le pronostic externe et l'analyse interne
- Focus études marketing et orientation client comme condition de réussite
  - outils persona
  - parcours client
  - questionnaire satisfaction clients

Comprendre | Exposé interactif sur les sources d'informations et le focus études

Expérimenter | Atelier de réflexion en équipes sur la création d'un questionnaire de satisfaction clients

- L'outil de synthèse du diagnostic marketing : la matrice SWOT

Appliquer | Cas fil rouge d'entreprise sur la matrice SWOT à réaliser en équipes

#### ➤ INTÉGRER LES ÉTAPES DU PROCESSUS MARKETING STRATÉGIQUE

- Les objectifs SMART
- La segmentation clients (BtoB et BtoC)
- Le ciblage (la méthode IAC)
- Le positionnement (l'outil USP, l'outil plateforme de marque pour affirmer sa proposition de valeur)

Appliquer | Application au cas fil rouge d'entreprise sur les objectifs SMART, la segmentation clients, le ciblage et la plateforme de marque. (A réaliser en équipes)

### SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**  
**Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# MARKETING ET PERFORMANCE COMMERCIALE : LES ESSENTIELS DU MARKETING – Stratégies, process et piliers de la création de valeur (suite)

## LES OBJECTIFS

- Définir les nouveaux enjeux du marketing.
- Réaliser un diagnostic marketing.
- Intégrer les étapes du processus marketing stratégique.
- Mettre en œuvre les 4P en intégrant les leviers du digital.
- Bâtir et déployer le plan marketing.

## PUBLIC

- Fonctions marketing et commerciales, chargé(e)s de communication, créatifs, ingénieurs et fonctions techniques, dirigeants de TPE/PME, porteurs de projet, toute personne souhaitant intégrer un service ou une fonction marketing, ou connaître les bases du marketing en entreprise.

## LES PLUS

- Un tour d'horizon complet des nouveaux enjeux du marketing
- Une pédagogie active s'appuyant sur de nombreuses applications pédagogiques
- Un contenu logique et progressif, du marketing stratégique jusqu'à sa mise en œuvre opérationnelle
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 7 jours avant le début de la formation.
- Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application.
- Un Support pédagogique est remis à chaque participant.
- Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

## PROGRAMME

### ➤ DÉFINIR LES NOUVEAUX ENJEUX DU MARKETING

- Le marketing d'influence
- Les techniques de growth hacking
- Le nudge marketing (neuro-marketing)
- La gestion de la data marketing
- Le marketing automation

Comprendre | Réflexion en équipes sur les différents concepts

### ➤ RÉALISER UN DIAGNOSTIC MARKETING

- Le pronostic externe : l'essentielle veille pour observer et anticiper la transformation des marchés, des concurrents, des clients et de l'environnement PESTEL
- L'analyse interne

Expérimenter | Atelier en équipes sur les infos clés de l'analyse concurrentielle

Appliquer | Construction en équipes d'un périmètre de veille

- Les sources d'informations pour le pronostic externe et l'analyse interne
- Focus études marketing et orientation client comme condition de réussite
- outils persona
- parcours client
- questionnaire satisfaction clients

Comprendre | Exposé interactif sur les sources d'informations et le focus études

Expérimenter | Atelier de réflexion en équipes sur la création d'un questionnaire de satisfaction clients

L'outil de synthèse du diagnostic marketing : la matrice SWOT

Appliquer | Cas fil rouge d'entreprise sur la matrice SWOT à réaliser en équipes

### ➤ INTÉGRER LES ÉTAPES DU PROCESSUS MARKETING STRATÉGIQUE

- Les objectifs SMART
- La segmentation clients (BtoB et BtoC)
- Le ciblage (la méthode IAC)
- Le positionnement (l'outil USP, l'outil plateforme de marque pour affirmer sa proposition de valeur)

Appliquer | Application au cas fil rouge d'entreprise sur les objectifs SMART, la segmentation clients, le ciblage et la plateforme de marque. (A réaliser en équipes)

### ➤ METTRE EN ŒUVRE LES 5P EN INTÉGRANT LES LEVIERS DU DIGITAL

- La politique produits (concept de produit global)

Appliquer | Application au cas fil rouge d'entreprise sur la politique produits (A réaliser en équipes)

- La politique de prix
- les éléments d'influence
- les 3 stratégies possibles

Appliquer Appliquer | Application au cas fil rouge d'entreprise sur la politique prix (A réaliser en équipes)

- La politique de distribution (les différents modèles de distribution)
- les éléments d'influence
- les 3 stratégies possibles

Appliquer Appliquer | Application au cas fil rouge d'entreprise sur la politique prix (A réaliser en équipes)

Le mix people

Appliquer Appliquer | Atelier de réflexion individuelle sur les sources d'infos pour mieux connaître les clients

- La politique de communication (la roue magique)

- Objectifs
- Cibles
- Messages
- Techniques de communication
- Le paysage media digital et la stratégie on line
- les leviers indispensables (POEM)
- l'inbound marketing
- la stratégie de contenus éditoriaux
- les choix de réseaux sociaux

### ➤ BÂTIR ET DÉPLOYER LE PLAN MARKETING

- La structure d'un plan marketing (le résumé managérial)
- Le déploiement opérationnel (plan de communication global)
- L'indispensable alliance marketing-vente : l'argumentation (APB/SONCASE)

Appliquer | Application au cas fil rouge d'entreprise sur le plan de communication global (avec intégration des leviers on line) (A réaliser en sous-groupes)

- Les outils de suivi et de pilotage
- le choix des indicateurs de performance
- la fiche action / budget / planning
- tableaux de bord marketing

Évaluer | Atelier de réflexion en équipes sur les KPI, appliqués au cas fil rouge d'entreprise (plan déployé)

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 3 jours

Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.

Lieu : Nous consulter

Date : Nous consulter



# MARKETING ET PERFORMANCE COMMERCIALE : CONCEVOIR, DÉPLOYER ET PILOTER SA STRATÉGIE COMMERCIALE

## LES OBJECTIFS

- Concevoir votre stratégie commerciale
- Déployer votre stratégie commerciale
- Piloter votre stratégie commerciale

## PUBLIC

- Chefs des ventes, Managers commerciaux, Directeurs Commerciaux

## LES PLUS

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 7 jours avant le début de la formation.
- Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application.
- Un Support pédagogique est remis à chaque participant..
- Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

## PROGRAMME

### ➤ CONCEVOIR VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE

- Savoir construire un Business Model Canvas
  - Les segments clients
  - Votre offre / La proposition de valeur
  - Les canaux
  - La relation client
  - Les revenus
  - Les ressources clés
  - Les activités clés
  - Les partenaires clés
  - Le marché et les concurrents

**Appliquer | Construire son Business Model canvas**

- Savoir identifier les freins à la mise en oeuvre de votre stratégie commerciale
  - Identification des facteurs (organisation, fonctionnement, management, outils, compétences)
  - Identification des indices de criticité pour chacun des freins
  - Identification des actions préventives et correctives permettant de limiter les freins

**Appliquer | Construire sa matrice des risques commerciaux**

### ➤ DÉPLOYER VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE

- Construire son plan d'action commercial
  - Intégrer la stratégie de l'entreprise
  - Définir les objectifs de moyens et de résultat
  - Répartir les objectifs par équipe et/ou collaborateurs
  - Définir les échéances
  - Définir les actions concrètes à réaliser
  - Définir les moyens mis à disposition des collaborateurs
  - Définir les indicateurs de suivi

**Appliquer | Construire son plan d'action commercial**

- Lancer le plan d'action commercial
    - Identifier les messages clés à transmettre aux collaborateurs
    - Savoir insuffler des éléments motivationnels
- Expérimenter | Jeux de rôle : s'entraîner à animer une réunion de déploiement d'un plan commercial**

### ➤ PILOTER VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE

- Les outils permettant le suivi des indicateurs
- Que faire en cas d'écart entre les objectifs et les résultats ?
- Savoir animer une réunion collective de point d'étape
- Savoir faire un point individuel avec chacun de vos collaborateurs

**Expérimenter | Jeux de rôles : s'entraîner à animer une réunion collective et/ou individuelle de suivi des résultats**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émergence et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 500.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# MARKETING ET PERFORMANCE COMMERCIALE : PROFESSIONNALISER VOTRE ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE - Devenez un expert en communication

## LES OBJECTIFS

- Intégrer les fondamentaux de l'accueil physique et téléphonique.
- Appliquer les techniques de communication en situation d'accueil.
- Gérer efficacement les tensions en situation d'accueil.

## PUBLIC

- Toute personne en situation d'accueil

## LES PLUS

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Cette formation laissant la place à des illustrations concrètes face aux difficultés rencontrées et en adéquation avec les besoins des apprenants
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 7 jours avant le début de la formation.
- Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application.
- Un Support pédagogique est remis à chaque participant..
- Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

## PROGRAMME

### ➤ IDENTIFIER LES ENJEUX DE L'ACCUEIL

- L'importance du premier contact
- L'importance de l'image de la qualité de service

### ➤ LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL

- Intégrer les spécificités du non-verbal (accueil physique)
  - le poids de la gestuelle et des mimiques (regard, sourire)
  - intégrer la proxémie et la gestion de l'espace

**Expérimenter | Jeu de rôle : s'entraîner à gérer son non-verbal en phase d'accueil**

- Identifier les spécificités du para-verbal et du verbal (accueil physique et téléphonique)
  - la voix : les règles concernant le débit, le rythme, l'articulation et le volume
  - le vocabulaire : les formules à privilégier, celles à éviter

**Appliquer | Atelier : les formules à privilégier**

- le vocabulaire : les mots forts, les mots faibles, les mots freins

**Appliquer | Atelier : les 3F**

**Expérimenter | Jeux de rôles : s'entraîner à gérer le para-verbal et le verbal**

- Les techniques de communication
  - l'écoute et l'écoute active
  - utiliser la reformulation
  - mettre en place les techniques de questionnement

**Expérimenter | Jeux de rôle : s'entraîner à gérer les techniques de communication**

### ➤ ACCUEIL ET SITUATIONS TENDUES

- Les règles pour solutionner les divergences en situation d'accueil
- Les règles pour solutionner les tensions en situation d'accueil
- Expérimenter | Jeux de rôle : s'entraîner à gérer les situations tendues

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

### LES OBJECTIFS

- Intégrer les enjeux et la posture du manager coach pour un management fédérateur.
- Accompagner vos collaborateurs dans la mise en œuvre de leurs objectifs de moyens.
- Fédérer vos équipes autour d'une stratégie commune.

### PUBLIC

- Tout manager

### LES PLUS

- Des conseils et apports personnalisés du consultant, directement applicables sur le terrain pour fédérer vos équipes
- De nombreux ateliers et jeux de rôle tout au long de la formation pour valider ses acquis
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 7 jours avant le début de la formation.
- Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application.
- Un Support pédagogique est remis à chaque participant..
- Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

### PROGRAMME

#### ➤ CRÉER LE LIEN ENTRE ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer le rôle vertueux du manager dans le relais des orientations stratégiques
- identifier la différence entre objectifs stratégiques et objectifs opérationnels
- la posture managériale en lien avec les orientations stratégiques

- Faire adhérer les collaborateurs aux orientations stratégiques
- comment structurer son message auprès de vos collaborateurs
- comment impliquer les collaborateurs aux orientations stratégiques

**Expérimenter | Jeux de rôle : faire adhérer les collaborateurs aux orientations stratégiques**

#### ➤ ENJEUX ET POSTURE DU MANAGER COACH, UN MANAGEMENT FÉDÉRATEUR

- Intégrer les différences entre le management, le leadership et le management coach
- Comment passer de manager à manager-coach
- la posture coach pour faire progresser vos collaborateurs
- comment rendre vos collaborateurs acteurs de la réussite grâce à votre posture coach
- responsabiliser vos collaborateurs grâce à votre posture coach

**Expérimenter | Jeux de rôle : adoptez une posture de manager-coach lors d'un entretien avec un de vos collaborateurs**

- Les quatre piliers du développement des compétences des collaborateurs

**Appliquer | Atelier : identifier la phase d'apprentissage de vos collaborateurs**

- Gérer les décalages entre objectifs de moyens et objectifs de résultats
- identifier la différence entre un objectif de moyen et un objectif de résultat
- débriefer vos collaborateurs sur leurs objectifs de moyens et de résultats

**Appliquer | Cas pratique : construire votre matrice d'objectifs de moyens et de résultats**

**Expérimenter | Jeu de rôle : mener un entretien "moyens versus résultats" avec un de vos collaborateurs**

#### ➤ FÉDÉRER SON ÉQUIPE AUTOUR D'UNE IDENTITÉ COMMUNE

- Exploiter l'intelligence collective de votre équipe
- Faciliter l'agilité et la créativité au quotidien

**Expérimenter | Jeu de rôle : s'entraîner à fédérer une équipe autour d'un thème commun**

### SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 500.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Acquérir un véritable état d'esprit marketing à utiliser dans toutes ses activités.
- Avoir une compréhension approfondie du rôle du marketing dans l'entreprise.
- Maîtriser les techniques et les outils essentiels pour comprendre et participer activement aux actions marketing.

## PUBLIC

Ce programme est destiné au personnel d'entreprise, qu'ils soient commerciaux ou non commerciaux, qui souhaitent s'initier au marketing

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LES PRINCIPES DU MARKETING

- La démarche marketing : principes et conséquences.
- Les différents types de marketing : opérationnel ou stratégique, B to B ou aux particuliers.
- Marketing et/ou vente : synergie et complémentarité.

### Le marketing en action :

- Le mix-marketing : les différentes composantes.
- La segmentation : pratiques et limites.
- Le système d'intelligence marketing.
- L'évaluation des produits et des services.
- Les études de marché : méthodologie et exploitation.
- Les stratégies marketing possibles.
- Les moyens marketing : développement, vente, distribution, communication.

### L'organisation du marketing :

- Analyse des structures et des fonctions.
- Les points forts et les faiblesses des structures marketing.

### Comment travailler avec le marketing :

- Étude de marché, développement de produits, élaboration d'argumentaires, fixation des prévisions de vente, mise en œuvre de la communication, etc.

### Le marketing de demain :

- Le phénomène UEMOA (Union Économique et Monétaire Ouest-Africaine) et ses implications sur le marketing.
- L'évolution des marchés, des technologies, de l'information.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Connaître les dernières évolutions du Marketing.
- Saisir les opportunités et intégrer les enjeux du Marketing comme autant de dimensions nouvelles de l'action.
- Piloter des stratégies pertinentes.
- Diriger des équipes en développant des capacités d'anticipation et d'analyse.
- Développer le marché de l'entreprise à travers les nouvelles technologies.
- Acquérir les outils nécessaires à leurs responsabilités...

## PUBLIC

Cette formation s'adresse aux directeurs marketing et/ou commerciaux ainsi qu'aux cadres de service commercial ou de service marketing.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LE MARKETING EN MUTATION

- Forme et évolution du Marketing.
- Les grandes tendances de l'évolution des consommateurs.
- Structure du plan Marketing et famille de stratégies marketing.

### ➤ DE L'ANALYSE DES DONNÉES D'ÉTUDE D'UN MARCHÉ ET DE LA CONCURRENCE AU POSITIONNEMENT D'UN PRODUIT

- Formulation d'une méthode d'analyse d'un marché et de l'évaluation d'une position.
- De la segmentation au positionnement.
- Thème : Stratégies Marketing, Stratégies de prix.

### ➤ LA MARQUE

- Méthode d'analyse d'une marque : fonction des marques, identité de marque.
- Les politiques de marque : marques ombrelles / marques produits / doubles marques.
- Politique d'extension d'une marque.

### ➤ LES STRATÉGIES DE COMMUNICATION

- De la publicité aux politiques globales de communication.
- La stratégie de création : comment rédiger un brief efficace d'annonceur ?
- Condition et mesure de l'efficacité de la communication.

### ➤ LES STRATÉGIES DE COMMUNICATION

- Spécificité du marketing des services.
- De la mesure de la satisfaction aux politiques de fidélisation.
- Marketing de base de données.
- Internet au service du Marketing.
- Les méthodes de fidélisation et leur efficacité.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 500.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# MARKETING : MÉTHODOLOGIE ET PRATIQUE DU MARKETING

## LES OBJECTIFS

- Comprendre l'importance du marketing dans l'entreprise.
- S'initier à la démarche marketing, à ses outils et à leur mise en pratique.

## PUBLIC

Cette formation s'adresse à tous les collaborateurs de l'entreprise désirant s'initier au marketing pour aborder ou développer une formation marketing, en comprendre le rôle, la fonction et les finalités, et acquérir les principes et les outils fondamentaux.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DE LA FONCTION DU MARKETING À UN ÉTAT D'ESPRIT

- "Tous marketeurs" !
- La place de la fonction dans l'entreprise.
- Les nouveaux concepts : trade marketing, category management, veille marketing, benchmarking, CRM, e-marketing.
- Les différents types de marketing.

### Maitriser la démarche Marketing

- La trilogie classique : besoin, marché, produit.
- Du stratégique à l'opérationnel.

### Analyser l'offre

- Les outils d'analyse (tests, panels, sondages...).
- La segmentation de l'offre.
- Le positionnement produits.
- Les stratégies produits.

### Connaitre le consommateur

- Les comportements et les motivations du consommateur aujourd'hui ; du besoin au renouvellement de l'acte d'achat.
- Les outils d'analyse : étude quantitative et qualitative, études de satisfaction.
- La segmentation clientèle.
- La connaissance des univers d'influence.
- Les évolutions technologiques, sociopolitiques et économiques.

### Choisir les marchés et définir la stratégie

- La stratégie de marque ou de produits.
- Le marché de masse ou les segments de marché.

### Composer le mix marketing : les « 4P »

- Le mixage des paramètres : prix, produit, promotion, place.
- Les apports du mix marketing pour se différencier de la concurrence.

### Élaborer le plan Marketing opérationnel:

- La communication publi-promotionnelle, plan de communication et stratégie créative.
- Les apports du marketing direct, les outils, les bases de données et les fichiers clientèle.
- La déclinaison du plan d'action commercial (PAC).

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# MARKETING : ÉLABORER UNE STRATÉGIE COMMERCIALE

## LES OBJECTIFS

- Réfléchir et analyser votre stratégie commerciale actuelle.
- Formaliser votre plan stratégique.
- Valider et déterminer les choix stratégiques.

## PUBLIC

- Dirigeants PME/PMI
- Directeurs des ventes,
- Chefs d'agences
- Directeurs Commerciaux

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ CERNER LES MISSIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'OFFICE MANAGER

- Connaître la finalité de l'entreprise.
- Appréhender l'ambition des dirigeants.
- Analyser le style de management de l'entreprise.
- Auto-diagnostiquer le sien.
- Analyser le marché : opportunités et menaces.
- Identifier les forces et les faiblesses des produits de l'entreprise.
- Segmenter à partir de l'étude de marché/produit/distribution.
- Réfléchir aux conséquences sur l'organisation générale de la société.

### ➤ COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DE LA COMPTABILITÉ

- Définir le positionnement stratégique.
- Sélectionner les attraits du marché et les atouts de l'entreprise.
- Utiliser les matrices de positionnement.
- Analyser les options stratégiques.
- Clarifier les choix de stratégies possibles : domination, différenciation, concentration.
- Identifier les options de stratégies fondées sur la clientèle, l'entreprise, la concurrence, le portefeuille.
- Déterminer les voies stratégiques : concentration sur les facteurs clés de réussite, offensive, différenciation et innovation.

### ➤ S'INITIER À L'ANALYSE ET AU REPORTING

- Valider les chiffres et les hypothèses simulées.
- Définir les objectifs à atteindre.
- Mettre en place le plan d'action par fonction.
- Identifier les actions commerciales par ciblage des potentiels, formulation de l'offre, qualité, développement de la clientèle, techniques de vente, tableaux de bord.
- Tracer le plan directeur annuel.
- Elaborer les outils de contrôle.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 400.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Découvrir les différentes étapes de l'entretien de vente.
- Acquérir une méthode de vente efficace, pratique et concrète pour questionner, argumenter, répondre aux objections et conclure.

## PUBLIC

Jeunes vendeurs, Ingénieurs commerciaux, Représentants, Délégués et technico-commerciaux.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ COMMUNICATION ET IMPACT PERSONNEL EN FACE À FACE

#### Prendre conscience de son style de négociateur

- Maîtriser les aspects psychologiques d'une relation de négociation.
- Cerner son comportement spontané en négociation et prendre conscience de ses forces et faiblesses.
- Définir son style personnel de négociateur ou comment optimiser ses ressources personnelles.

#### Établir la relation, faire naître la confiance

- Comment favoriser l'échange d'information en situation de négociation.
- Comment amener son interlocuteur à une logique de coopération.
- Etablir un climat favorable à l'accord : Introduction à quelques outils de la PNL.

#### Conserver la maîtrise de l'entretien

- Contrôler l'entretien au moyen des techniques de questionnements directifs et non directifs.
- Orienter l'entretien : Synthèse partielle et recadrage.
- Comment désamorcer les attaques et les situations de tension.

#### Analyser le groupe de décision

- Prendre en compte tous les intervenants dans la négociation : visibles et invisibles, décideurs et prescripteurs.
- Cerner les véritables objectifs de chaque acteur.
- Mesurer les possibilités d'interaction et les relations d'influence.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

- Anticiper les stratégies probables de chacun des acteurs.

### ➤ MÉTHODOLOGIE ET OUTILS DE CONDUITE DE NÉGOCIATION

#### Choisir sa stratégie face au projet du client

- Obtenir les informations indispensables dès le début du processus de négociation pour cerner le projet du client.
- Analyser le degré "d'ouverture" et choisir son positionnement.
- Trouver les leviers sur lesquels agir.

#### Définir les étapes clés de la négociation

- Identifier les délais fixés par le client.
- Déterminer les étapes nécessaires pour aboutir à la conclusion de la négociation.
- Recenser et affecter les ressources nécessaires.

#### Peser le rapport de force

#### Établir l'offre

#### Préparer les outils tactiques, Conduire la négociation, Résister aux manœuvres et déjouer les pièges

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 500.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**



## LES OBJECTIFS

- Découvrir les différentes étapes de l'entretien de vente.
- Acquérir une méthode de vente efficace, pratique et concrète pour questionner, argumenter, répondre aux objections et conclure.

## PUBLIC

- Dirigeants commerciaux, Responsables d'unité
- Ingénieurs commerciaux
- Chefs de projets
- Toute personne ayant à participer à des négociations à fort enjeu.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LA VENTE, UNE RELATION D'INFLUENCE

- Les attitudes en vente.
- La détermination et l'ouverture.
- Les états émotionnels et leurs repères.
- Les différents modes opératoires.
- La maîtrise de soi.

### ➤ APPLIQUER LES RÈGLES DE BASE D'UNE BONNE COMMUNICATION

- Les freins et les déperditions dans la communication.
- L'importance du non verbal.
- L'empathie et l'écoute.

### ➤ MAÎTRISER LES OUTILS DU DIALOGUE AVEC LE CLIENT

- Les techniques de questionnement.
- L'art du silence.
- Différentes méthodes de reformulation.
- Le choix des mots.

### ➤ UTILISER UN FIL CONDUCTEUR POUR DIRIGER SA VENTE

- Une méthode incontournable : les 6 C de la vente.
- Une nécessité : procéder étape par étape.

### ➤ PRÉPARER UNE VISITE ET CONCLURE

- Les informations à réunir, les outils à prévoir.
- Construire l'objectif de la visite.
- Le téléphone, outil du premier contact.
- Franchir le barrage de la « secrétaire ».

- Qualifier le prospect.
- Proposer un rendez-vous.
- Établir un contact positif avec le client.
- La règle des 4 x 20.
- Se présenter, présenter sa société.
- L'ouverture du dialogue.
- Faire parler le client.
- Les informations à découvrir.
- Traiter les objections les plus courantes.
- Conclure... pour vendre.
- Les « feux verts » de conclusion.
- 4 techniques pour conclure.
- Terminer un entretien.
- Que faire en cas d'échec ?
- Préparez sa prochaine visite.
- Faire « acheter » sa prochaine visite.
- Agir pour fidéliser son client.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Mieux appréhender leurs responsabilités en Distribution Indirecte.
- Comprendre l'atteinte des résultats en distribution indirecte.
- Savoir rechercher les informations qui pourront être transformées en action.
- Situer le rôle des différentes parties prenantes internes comme externes dans la réalisation des objectifs stratégiques de l'entreprise.
- Savoir construire son Plan d'Actions Commerciales, synthèse de la stratégie de développement du chiffre d'affaires.

## PUBLIC

- Chefs de Division et service Distribution
- Chefs d'Agence,
- Chefs de service et divisions supports.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ CONSTRUCTION DU PLAN DISTRIBUTEUR D' ACTIONS COMMERCIALES

#### **Maîtriser les leviers de la Relation Fabricant-Distributeur**

- Comprendre les attentes et motivations des distributeurs.
- La matrice satisfaction-implication.
- Mesurer la relation avec votre réseau de distributeurs.
- Mesurer la contribution du réseau au développement commercial.
- Définir les objectifs commerciaux pour votre réseau de distributeurs.
- Décider du plan d'actions distributeurs.
- Le choix des actions prioritaires avec la matrice de fidélisation.
- Actionner la variable prix.

#### **Faire adhérer votre distributeur à votre plan d'actions commerciales**

- Partagez le bilan avec vos distributeurs.
- Appuyez-vous sur des indicateurs et ratios pertinents.
- Co-construisez avec le distributeur.
- Investissez en tant que fabricant dans la performance du distributeur.
- Fixez des objectifs partagés et verrouillez les engagements réciproques.
- Vendez votre plan d'actions en interne.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### ➤ EXÉCUTION DU PLAN DISTRIBUTEUR D' ACTIONS COMMERCIALES

#### **Développez la performance commerciale des vendeurs du distributeur**

- Animez votre réseau dans un contexte de pouvoirs réciproques.
- Accompagnez le commercial sur le terrain.
- Impliquez le réseau par une communication dynamisante et des réunions motivantes.

#### **Animez votre réseau de distribution au quotidien**

- Stimulez le réseau de distribution avec le levier pertinent (rémunération, valorisation, formation).
- Réalisez un reporting efficace et prenez les mesures correctrices.
- Trouvez le juste milieu entre Faire Avec et Faire Faire.
- Prévenez et Gérez les conflits.
- Influencez positivement.

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Définir les étapes et les moments clés d'une négociation.
- Identifier les compétences du négociateur.
- Analyser les styles de négociation.
- Structurer une négociation.
- Conduire efficacement une négociation.
- Utiliser les outils de contrôle des situations conflictuelles, ambiguës et imprévisibles au cours d'une négociation.
- Négocier à l'achat et à la vente.

## PUBLIC

- Responsables commerciaux
- Responsables régionaux
- Responsables d'agence
- Chefs des ventes
- Ingénieurs commerciaux
- Chargés d'affaires.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ COMMUNICATION ET IMPACT PERSONNEL EN FACE À FACE

- Définition de la négociation.
- Étapes d'une négociation (préparation, déroulement, conclusion, suivi).
- Modes de négociation (mode compétitif, mode coopératif).
- Compétences du négociateur.
- Outils d'aide à la négociation.
- Caractéristiques générales d'une négociation à la vente / à l'achat.
- Énumération et analyse des champs de conflit entre acheteur et fournisseur.
- Analyse des champs de coopération entre acheteur et fournisseur.

### ➤ TYPOLOGIE DE STRATÉGIES TACTIQUES DE NÉGOCIATION

- Stratégie de Négociation Intégrative (Gagnant-Gagnant).
- Tactiques correspondantes.
- Stratégie de Négociation Mixte (Déstabilisation).
- Tactiques correspondantes.
- Stratégie de Négociation Distributive (Pression Coercitive).
- Tactiques correspondantes.
- Énumération et analyse des champs de conflit entre acheteur et fournisseur.

### ➤ PRÉSENTATION ET STRUCTURATION D'UNE NÉGOCIATION

- Objet de la négociation.
- Connaissance des interlocuteurs.
- Hiérarchie des intérêts et seuil minimal.
- Elaboration du BATNA (alternatives)

### ➤ DÉROULEMENT DE LA NÉGOCIATION

- Accueil de la négociation.
- Ouverture.
- Lancement des discussions.
- Gestion des concessions.
- Conclusion de la négociation.
- Techniques mises en œuvre par l'acheteur pour déstabiliser le vendeur.
- Méthodes du vendeur pour contrer l'acheteur.

### ➤ OUTILS RELATIONNELS DU NÉGOCIATEUR

- Ecoute.
- Questionnement.
- Reformulation.
- Empathie.
- Argumentation.
- Persuasion.
- Gestion des objections.
- Résolution de conflit.
- Résistance nerveuse.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# MARKETING : COMMUNICATION ET ACCUEIL À LA CLIENTÈLE

## LES OBJECTIFS

- Donner une image positive de son entreprise et développer ses capacités à informer et à communiquer avec un public.
- Découvrir les clés de la communication sociale afin d'accroître l'aptitude à entrer en contact avec l'environnement.
- Savoir se comporter et se maîtriser dans un contexte délicat, exceptionnel ou difficile.
- Acquérir un véritable professionnalisme et un sens aigu du service.

## PUBLIC

Toute personne chargée d'accueillir et de renseigner le public.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

- Définition du mot communication
- Authenticité du discours
- Demandes, attentes, réponses
- Relation avec les clients
- Communication verbale et non verbale
- Types de communication en fonction de l'environnement

### ➤ LES TECHNIQUES DE BASE DE LA COMMUNICATION

- Cadre de référence (perception du discours par le client)
- Règles d'or de la communication : précision et écoute
- Langage positif en fonction du client
- Établissement d'un rapport de qualité
- Cohérence dans la communication

### ➤ L'ACCUEIL : LA VENTE ET L'ACCUEIL DE SON PUBLIC

- Personnalisation de l'accueil
- Écoute, valorisation, réassurance
- Clarté, accessibilité, simplicité
- Prise en charge et facilitation des démarches
- Évaluation du service rendu

### ➤ LES CLIENTS

- Besoins, attentes, difficultés, opinions, ressentis
- Facteurs d'influence personnels et collectifs sur les perceptions

### ➤ LA DYNAMIQUE DES RELATIONS HUMAINES

- Gestion des limites personnelles et professionnelles
- Jugements, croyances, opinions, préjugés, émotions

### ➤ LA GESTION DES SITUATIONS LIMITES : CONFLITS, AGRESSIVITÉ, DÉTRESSE

- Affirmation de soi, confiance en soi et dans les autres
- Définition et communication des limites
- Gestion des besoins de base, signes de reconnaissance

### ➤ GESTION DES APPELS D'OFFRES ET PASSATION DES MARCHÉS

- Importance des premières impressions
- Manifestations non verbales
- Voix, ton, langage
- Aménagement de l'espace d'accueil
- Gestion des situations délicates

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**



# FONDAMENTAUX DROIT DES AFFAIRES

TESMA PARTNERS  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE



**TESMA PARTNERS**  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

# FONDAMENTAUX DROIT DES AFFAIRES : L'ESSENTIEL DU DROIT DES SOCIÉTÉS - Acquérir les fondamentaux juridiques des entreprises

## LES OBJECTIFS

- Intégrer la forme juridique, le fonctionnement, les avantages et les inconvénients respectifs des différents types de sociétés : SA, SARL,
- Identifier les rôles et responsabilités des différents acteurs : dirigeants, administrateurs, associés, actionnaires, organes extérieurs.
- Définir l'environnement juridique et les incidences concrètes des différents actes de la vie des sociétés : création, évolution du capital, transmission, dissolution.

## PUBLIC

- Cadres non-juristes, collaborateurs de services administratifs ou financiers, responsables de centre de coûts ou de business unit, nouveaux administrateurs, tous professionnels intéressés par le droit des sociétés

## LES PLUS

- Une formation structurée, complète et pratique, illustrée de nombreux exemples sur tous les types de sociétés
- Des ateliers pour s'exercer à la rédaction des principaux documents
- Des applications pratiques tout au long de la formation pour évaluer ses connaissances et contrôler la progression de ses acquis
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DES SOCIÉTÉS

- Définition et objectif de la société
- Cadre juridique du droit des sociétés
- Réaliser des recherches juridiques en droit des sociétés : principes et réflexes clés

#### Comprendre | Analyse des textes de référence

- Impact des dernières réformes : RGPD et droit des affaires, réforme de la représentation

### ➤ LES DIFFÉRENTES FORMES JURIDIQUES DES SOCIÉTÉS COMMERCIALES

- Classification des typologies de sociétés : risque (il)limité, civile ou commerciale, de personnes ou de capitaux
- Critères de choix du type de société : responsabilité, ouverture du capital, fiscalité, organisation
- Comparer les cadres juridiques, fiscaux et sociaux de chaque société
- Notions juridiques concurrentes : professions civiles et commerçants, associations, GIE,....

#### Appliquer | Étude de cas et tableau de synthèse de comparaison de chaque société

### ➤ LES MODALITÉS DE CRÉATION D'UNE SOCIÉTÉ

- Apports des associés et participation aux résultats
- "Affectio societatis" et consentement libre et conscient des associés
- Capacité à participer à la vie juridique
- Validité de l'objet social du contrat de société
- Rédaction et signature des statuts et ses annexes : mentions obligatoires des statuts par types de société, sort des actes passés pendant la période de formation, formalités de constitution

#### Comprendre | Analyse de modèles de statuts et conseils rédactionnels

- Attributs de la personnalité morale : appellation, siège social, droits, responsabilités

### ➤ STATUT, RÔLE ET RESPONSABILITÉS DES DIRIGEANTS

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

- Statut des dirigeants sociaux : capacité juridique, nomination, révocation
- Contrat de travail du dirigeant : cumul d'un mandat social, choix entre mandataire social ou salarié
- Caractéristiques de la délégation de pouvoir

#### Appliquer | Cas pratique : repérer les pièges dans la rédaction d'une délégation de pouvoir

### • Responsabilités des dirigeants

- domaines de responsabilité : individuelle/collective, civile/pénale/fiscale
- responsabilité des dirigeants envers la société, les associés, les tiers
- sort des dirigeants en cas d'ouverture d'une procédure collective

#### Appliquer | Atelier : analyser une affaire judiciaire engageant les responsabilités

### ➤ POUVOIRS ET RESPONSABILITÉS DES ASSOCIÉS ET ORGANES EXTÉRIEURS

#### • Les associés

- droit à l'information des associés et consultation des documents au siège social
- droit de participer ou de représentation des associés aux assemblées générales
- vote aux assemblées des associés
- entrées et sorties dans le capital
- responsabilité financière des associés

#### Appliquer | Cas pratique : calculer le quorum et la majorité pour assurer la validité des assemblées dans une SA et SARL

- Contrôle de la gestion par les commissaires aux comptes : rôle et conditions d'exercice
- Autorité des Marchés : compétences et attributions

### ➤ ÉVÉNEMENTS MAJEURS DE LA VIE DES SOCIÉTÉS

- Approbation des comptes annuels
- Modification statutaires
- Transmission et cession de parts sociales ou d'actions
- Évolutions du capital : augmentation de capital par souscription en numéraire par une seule assemblée
- Dissolution anticipée - Liquidation

#### Appliquer | Exercice pratique en sous-groupes des actes juridiques de la vie des sociétés

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# FONDAMENTAUX DROIT DES AFFAIRES : RECOUVREMENT DE CRÉANCES – Prévenir les risques d'impayés et gérer le contentieux

## LES OBJECTIFS

- Appliquer en interne les procédures extrajudiciaires pour accélérer le paiement des créances clients.
- Développer ses connaissances en matière de recouvrement de créances.
- Acquérir une approche juridique du recouvrement.
- Suivre et piloter le déroulement des procédures de recouvrement engagées.

## PUBLIC

- Responsables et collaborateurs des services comptabilité clients, responsables comptables ou de contentieux souhaitant s'approprier des techniques et outils pratiques d'accélération du recouvrement de créances commerciales

## LES PLUS

- Une approche opérationnelle des procédures de recouvrement de créances basée sur de nombreux cas pratiques et des études de cas élaborées par des professionnels
- Les réponses concrètes et conseils pratiques d'un consultant spécialisé dans le recouvrement amiable et contentieux
- Les clés pour réussir la mise en place en interne d'un process efficace de recouvrement des créances
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LES BASES DE LA GESTION DU RECOUVREMENT

- Identifier son client, point de départ du recouvrement

#### Appliquer | Identifier les informations légales essentielles concernant son client

- Droit Civil et Droit Commercial : comment les utiliser et quelles limites dans l'action recouvrement ?
- Les règles juridiques de base à maîtriser : prescription, compensation, preuve...
- La théorie jurisprudentielle du "mandat apparent" : conclure un contrat et signer avec la bonne personne

### ➤ PRÉVENIR ET ANTICIPER UN CONTENTIEUX

- Les principales clauses des Conditions Générales de Vente (CGV) utiles au recouvrement : clause pénale, clause de pénalité de retard, clause résolutoire, clause de réserve de propriété ...

#### Appliquer | Étude de cas : analyser les Conditions Générales de Vente (CGV)

- Contradiction entre les CGV et les CGA (Achat) : quel document prime ?
- Reconnaître les signes de défaillance de son client
- Les lettres de relance
- La Mise En Demeure (MED) et la sommation

#### Appliquer | Cas pratique : rédiger des courriers de recouvrement

- Quand actionner la clause de réserve de propriété ?

### ➤ UTILISER LES PRINCIPALES PROCÉDURES JUDICIAIRES ET EXTRAJUDICIAIRES POUR OBTENIR LE PAIEMENT

- L'organisation judiciaire en France
- Identifier les acteurs judiciaires et leur coût
- Les principales procédures pouvant être mises en œuvre par le créancier
  - l'assignation au fond
  - le recouvrement par huissiers des petites créances
  - le chèque impayé
  - le référé provision
  - l'injonction de payer

#### Appliquer | Cas pratiques : rédiger une injonction de payer

- Choisir la procédure appropriée

#### Appliquer | Étude de cas : déterminer en fonction d'un contexte le choix d'une procédure

- Délivrance d'un titre exécutoire
- Rôle et compétence des huissiers de justice
- Les voies d'exécution : appréhender les différentes saisies

### ➤ ACQUÉRIR LES BONS RÉFLEXES EN CAS DE PROCÉDURES COLLECTIVES

- Les notions essentielles en matières de Procédures Collectives
- Conséquences d'un dépôt de bilan pour le créancier
- Définir la Sauvegarde, le Redressement et la Liquidation Judiciaire

#### Comprendre | Réaliser un tableau de synthèse des différentes Procédures Collectives

- La déclaration de créances, acte fondamental pour le créancier
- Le sort du débiteur et du créancier à l'issue de la Procédure Collective

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# FONDAMENTAUX DROIT DES AFFAIRES : PROCÉDURES COLLECTIVES DES ENTREPRISES EN DIFFICULTÉ - Défendre ses droits en tant que créancier

## LES OBJECTIFS

- Identifier les instruments amiables de prévention des difficultés des entreprises.
- Définir les étapes des différentes procédures collectives (sauvegarde, redressement et liquidation).
- Intégrer le cadre juridique et le déroulement d'une procédure collective.
- Défendre ses droits en tant que créancier dans une procédure collective et minimiser son exposition au risque d'impayé.

## PUBLIC

- Dirigeants et responsables d'entreprises, DAF, responsables juridiques et contentieux, juristes, comptables et financiers

## LES PLUS

- Une analyse pratique des implications des dispositifs législatifs propres aux entreprises en difficulté
- L'expertise de l'intervenant spécialiste en droit des procédures collectives
- Une formation orientée "créancier", afin que votre exposition au risque d'impayé dans le cadre spécifique de la Procédure Collective soit minimisée
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ ANTICIPER L'OUVERTURE D'UNE PROCÉDURE COLLECTIVE : LA PROCÉDURE DE PRÉVENTION

- Détecter les difficultés de l'entreprise débitrice  
**Comprendre | Échanges sur les réflexes à avoir en cas de détection des premières difficultés**

- Connaître et mettre en œuvre les procédures préventives
  - le mandat "ad hoc"
  - la conciliation

- L'impact de la date de cessation des paiements : la période suspecte. Les voies d'exécution : appréhender les différentes saisies

### ➤ LA PROCÉDURE DE SAUVEGARDE

- La sauvegarde de droit commun et la sauvegarde accélérée
- Conditions d'ouverture de la procédure
- Quelles sont les formalités de la demande ?
- Comprendre la période d'observation
- Le fonctionnement des comités de créanciers
- Connaître les effets du plan de sauvegarde  
**Appliquer | Etude de cas : analyser l'état d'avancement d'une procédure à partir des annonces légales**

### ➤ LA PROCÉDURE DE REDRESSEMENT JUDICIAIRE

- Quels sont les critères d'ouverture de la procédure ?
- Quelles sont les entreprises concernées ?
- Déroulement de la procédure
- Conversion en liquidation judiciaire

### ➤ LA LIQUIDATION JUDICIAIRE

- Liquidation judiciaire de droit commun et liquidation judiciaire simplifiée
- Critères d'ouverture de la procédure
- La déclaration d'insaisissabilité
- Déroulement de la procédure
- Procédure de rétablissement professionnel

**Appliquer | Cas pratique : identifier l'ordre de paiement des créanciers et la répartition des fonds existants**

### ➤ L'ACTION FONDAMENTALE DU CRÉANCIER : LA DÉCLARATION DE CRÉANCES

- Forme de la déclaration de créances
- Impératifs à respecter la concernant
  - montants à déclarer
  - délai, forclusion et relevé de forclusion
  - justificatifs à joindre

- Le contentieux de la déclaration de créances : phase "amiable" et phase judiciaire

**Appliquer | Cas pratique : rédiger une déclaration de créances**

### ➤ LA PROTECTION DES INTÉRÊTS DES CRÉANCIERS

- La continuation de la relation commerciale : quels droits et obligations pour le fournisseur ?
- Mise en œuvre des actions en restitution et en revendication de biens
  - conditions tenant à la clause de réserve de propriété
  - conditions tenant aux démarches à accomplir

**Appliquer | Étude de cas : mettre en œuvre une revendication**

- Les propositions de plan et le suivi du plan : quel positionnement pour le créancier ?
- Passage d'une Procédure Collective à l'autre : quelles conséquences pour le créancier ?

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**





# BANQUE - FINANCE ET ASSURANCE

PARTNERS  
DE CROISSANCE



**TESMA PARTNERS**  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

# BANQUE - FINANCE ET ASSURANCE : LES FONDAMENTAUX DE L'ASSURANCE ET DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE

## - GÉRER EFFICACEMENT LES RISQUES DAB & RC

### LES OBJECTIFS

- Faire le lien entre risques et patrimoine : assurer au "juste nécessaire".
- Analyser les garanties pour être en capacité de souscrire un risque dommage.
- Gérer son contrat : sinistres, modification de risque.
- Identifier les responsabilités pouvant être mises en jeu.
- Intégrer les principes élémentaires de gestion d'un risque pour mieux assurer les événements à charge de l'assureur.

### PUBLIC

Collaborateurs en compagnies et mutuelles d'assurance, producteurs, garantisseurs, agents, courtiers, intermédiaires d'assurances, responsables administratifs et financiers, rédacteurs sinistres et gestionnaires de contrats d'assurances

### LES PLUS

- Un incontournable de la capacité en assurance
- L'expertise de l'intervenant, ancien courtier en assurance ayant eu une expérience en compagnie en tant que concepteur et INFO\$ PRATIQUESicateur
- Une formation, très pratique, suivie d'exemples dans tous les domaines de couverture
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

### PROGRAMME

#### ➤ LES FONDEMENTS D'UNE OPÉRATION D'ASSURANCE

##### • Le risque

- criticité et probabilité
- nature de la cotisation d'assurance
- cycle inversé de l'assurance
- nécessité de définir le risque
- anti sélection, fausse déclaration
- liceité de la garantie

##### • Économie d'une opération d'assurance

- ratio s/p, ratio combiné
- prime pure et prime commerciale
- une activité cyclique
- taxes fiscales et parafiscales
- principe indemnitaire et garantie forfaitaire

##### • Le véhicule juridique

- le contrat d'assurance
- obligations liées au contrat d'assurance
- information et sincérité réciproques – l'asymétrie d'information
- durée du contrat et durée de la garantie
- paiement de la prime
- peut-on tout assurer ?

##### • Les acteurs et leurs obligations

- la compagnie : le fabricant
- distribution, les différents canaux, conditions d'exercice

- une activité répartie : réassureurs, gestionnaires, experts et autres conventions entre assureurs

#### ➤ MÉCANIQUE DE LA GARANTIE

##### • Valeur assurée

- valeur réelle, expertisée ou non
- valeur à neuf, valeur vétusté déduite
- valeur conventionnelle ou agréée
- premier risque
- plafonds de garantie, reconstitution de garantie
- franchise, intérêt et gestion
- différentes modalités de franchises
- risques de fréquence et risques d'intensité
- valeur et préjudice

##### • Durée de la garantie

- prise de garantie différée
- garantie subséquente
- défaut de paiement de la prime
- défaut d'appel de prime

#### ➤ ASSURANCE CONTRE L'INCENDIE

##### • Risques garantis

- incendies, explosions
- dommages électriques
- tempêtes et événements climatiques, autres risques
- catastrophes naturelles

### SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# BANQUE - FINANCE ET ASSURANCE : LES FONDAMENTAUX DE L'ASSURANCE ET DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE

## - GÉRER EFFICACEMENT LES RISQUES DAB & RC (SUITE)

### LES OBJECTIFS

- Faire le lien entre risques et patrimoine : assurer au "juste nécessaire".
- Analyser les garanties pour être en capacité de souscrire un risque dommage.
- Gérer son contrat : sinistres, modification de risque.
- Identifier les responsabilités pouvant être mises en jeu.
- Intégrer les principes élémentaires de gestion d'un risque pour mieux assurer les événements à charge de l'assureur.

### PUBLIC

Collaborateurs en compagnies et mutuelles d'assurance, producteurs, garantisateurs, agents, courtiers, intermédiaires d'assurances, responsables administratifs et financiers, rédacteurs sinistres et gestionnaires de contrats d'assurances

### LES PLUS

- Un incontournable de la capacité en assurance
- L'expertise de l'intervenant, ancien courtier en assurance ayant eu une expérience en compagnie en tant que concepteur et INFO\$ PRATIQUESicateur
- Une formation, très pratique, suivie d'exemples dans tous les domaines de couverture
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

### PROGRAMME

- Dommages garantis
  - risque de particulier et risques d'entreprise
  - dommages directs
  - risques locatifs, renonciation à recours
  - pertes financières, recours, autres dommages indirects
  - pertes d'exploitation, carences de fournisseurs
- **ASSURANCE DES AUTRES DOMMAGES AUX BIENS**
  - Dégâts des eaux
  - Vol
  - Autres dommages
  - Risques financiers
- **ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ**
  - Notions de droit de la responsabilité
    - fondement et création d'un droit
    - responsabilité contractuelle et extra contractuelle
    - le préjudice, évolution de la notion
  - Garantir la responsabilité
    - RC chef de famille
    - RC auto, spécificités et conséquences
      - dommages matériels et dommages corporels
      - dommages matériels et immatériels consécutifs ou non
      - responsabilité civile exploitation
      - responsabilité civile produits
      - responsabilité civile professionnelle
      - responsabilité des mandataires sociaux et EPL (employment practice liability)
- Aperçus sur les régimes spécifiques de responsabilité
  - assurances de la construction
  - assurances médicales
  - questions environnementales
- **PRINCIPES ÉLÉMENTAIRES DE GESTION DU RISQUE**
  - Coût de la cession du risque
  - Rétention du risque : comment ?
  - Investir dans la prévention
  - Autres systèmes de financement du risque

### SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# BANQUE - FINANCE ET ASSURANCE : PRÉVENIR ET GÉRER LE RISQUE DE CRÉDIT – Mener à bien une démarche de maîtrise du risque de crédit

## LES OBJECTIFS

- Définir les divers aspects du risque de crédit pour en limiter l'impact.
- Identifier les techniques de mesure et de gestion du risque de crédit (au niveau individuel et au niveau portefeuille).
- Analyser les risques d'un portefeuille de prêt de la banque de détail.
- Intégrer les attendus réglementaires et prudentiels et retenir une approche simplifiée du risque de défaut.

## PUBLIC

Collaborateurs de direction des Engagements, des Risques, de services d'audit, contrôleurs permanents des établissements bancaires, de crédit ou sociétés de financement

## LES PLUS

- Étude de cas fil rouge pour la banque de détail sur la partie prêts aux particuliers et la partie prêts aux entreprises
- Une approche très opérationnelle s'appuyant sur la mise en pratique des outils de gestion du risque de crédit
- Les conseils avisés d'un consultant spécialiste du contrôle du risque de crédit
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DÉFINITION DU RISQUE DE CRÉDIT

- Définition d'une contrepartie
- Risque de crédit avéré
- Les encours douteux et le risque de non-recouvrement

Évaluer | Quiz sur le risque de crédit  
Appliquer | Étude de cas fil rouge : de l'octroi d'un crédit

### ➤ LE CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE

- Sélection des contreparties et mesures des risques
- Vision consolidée du risque de crédit
- Revue trimestrielle
- Analyse de la rentabilité du portefeuille
- Risque de non concentration
- Dispositif de limites adéquates et périodiquement réexaminées
- Procédures de contrôle des risques
- Les obligations prudentielles (BALE III, reporting COREP....)

### ➤ LA MODÉLISATION DU DÉFAUT : APPROCHE SIMPLIFIÉE

- Les ratings
- la définition du défaut
- les différentes approches de la modélisation du risque de défaut
- les agences de notation
  
- Modèle MERTON : approche structurelle, approche par intensité

### ➤ LES SYSTÈMES DE SURVEILLANCE ET DE MAÎTRISE DU RISQUE DE CRÉDIT

- La prévention
- l'organisation d'une fonction "Engagements"
- le cadre opérationnel : l'entrée en relation, la procédure d'octroi, les systèmes de notation interne et externe, les dispositifs de délégation de pouvoirs et fixation de limite
  
- Le dispositif de surveillance a posteriori du risque de crédit
- la détection
- les alertes et le suivi des risques sensibles
- les règles de déclassement

- Le recouvrement
- la prise en charge des douteux en procédures amiables
- le contentieux
- l'abandon de créances

- Les contrôles de la filière « Engagements »
- l'organisation du contrôle permanent et périodique
- les contrôles dans les unités opérationnelles
- les contrôleurs risques
- les contrôles de l'inspection générale

### ➤ LA RÉDUCTION DU RISQUE DE CRÉDIT

- La prise de garantie
- les sûretés immobilières et mobilières
- les sûretés fiduciaires et personnelles
- les conventions
- les exigences spécifiques aux garanties

- Focus sur la titrisation et les dérivés de crédit CDS/CDO
- Appliquer | étude de cas fil rouge

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

Cette formation "La lutte anti-blanchiment et le financement du terrorisme (LAB/FT)" vous permettra d'être conforme à la réglementation relative à la lutte anti-blanchiment et au financement du terrorisme :

- Définitions et obligations
- Le rôle de CENTIF
- Les 5 obligations du professionnel : les bonnes pratiques
- La rédaction de la procédure LAB/FT
- Les risques et les sanctions encourues

## PUBLIC

- Gestionnaires de patrimoine
- Syndics de copropriété
- Toute personne soumise à la LAB/FT.

## LES PLUS

- Étude de cas fil rouge pour la banque de détail sur la partie prêts aux particuliers et la partie prêts aux entreprises
- Une approche très opérationnelle s'appuyant sur la mise en pratique des outils de gestion du risque de crédit
- Les conseils avisés d'un consultant spécialiste du contrôle du risque de crédit
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ QUELQUES DÉFINITIONS ET OBLIGATIONS

- Le blanchiment de capitaux
- Le financement du terrorisme
- Les autres infractions retenues pour la LAB/FT (Lutte anti-blanchiment / Financement du terrorisme)
- Les sanctions du complice, de la tentative

### ➤ LE RÔLE DE CENTIF

- Qu'est-ce que CENTIF ?
- Le rôle des autres corps
- Le déclarant et le correspondant CENTIF
- La procédure de déclaration de soupçons

### ➤ LES 5 OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL : LES BONNES PRATIQUES

- L'obligation de vigilance
- La vérification d'identité
- La déclaration de soupçons
- L'établissement de la cartographie des risques
- L'information et la formation du personnel

### ➤ LA RÉDACTION DE LA PROCÉDURE LAB/FT

- Les éléments à inclure dans la procédure
- Exemples de rédaction de procédure

### ➤ LES RISQUES ET LES SANCTIONS ENCOURUES

- Le risque d'image
- Le risque pénal
- Le risque réglementaire

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# BANQUE - FINANCE ET ASSURANCE : MÉTIER DE CONSEILLER PARTICULIER 1 : LE COMPTE BANCAIRE ET LES SERVICES ASSOCIÉS

## LES OBJECTIFS

- Comprendre les fondamentaux de la gestion des comptes bancaires.
- Maîtriser les services bancaires de base et avancés.
- Développer des compétences en communication et en gestion de la relation client.
- Connaître les exigences de conformité et de réglementation.

## PUBLIC

- Conseillers particuliers débutants.
- Conseillers particuliers en poste cherchant à actualiser leurs compétences.

## LES PLUS

- Sessions interactives avec des experts du secteur.
- Études de cas réels pour une application pratique des connaissances.
- Opportunité de réseautage avec d'autres conseillers.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LES BASES DE LA GESTION DES COMPTES BANCAIRES

**Objectif : Comprendre les types de comptes bancaires et leurs caractéristiques.**

- Introduction au métier de conseiller particulier.
- Les différents types de comptes bancaires.
- Procédure d'ouverture de compte et documentation requise.
- Les autorisations et les pouvoirs sur un compte.
- Exercices pratiques : ouverture de compte fictif.

### ➤ LES SERVICES BANCAIRES DE BASE ET AVANCÉS

**Objectif : Maîtriser les services bancaires et les produits associés.**

- Gestion des chèques et des cartes de débit.
- Les virements bancaires et les prélèvements automatiques.
- Prêts personnels et crédits à la consommation.
- Les produits d'épargne et les placements.

### ➤ COMMUNICATION, CONFORMITÉ ET PRATIQUE

**Objectif : Développer des compétences en communication et en conformité.**

- Techniques de communication et d'écoute active.
- Gestion des objections et résolution des problèmes.
- Conformité aux normes anti-blanchiment d'argent (AML) et lutte contre le financement du terrorisme (CFT).
- Examen final sur les connaissances et compétences.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# BANQUE - FINANCE ET ASSURANCE : MÉTIER DE CONSEILLER PARTICULIER 2 : LES PLACEMENTS BANCAIRES POUR LE PARTICULIER

## LES OBJECTIFS

- Maîtriser les fondamentaux de la réglementation bancaire à ce sujet
- Analyser la situation patrimoniale et fiscale du client
- Connaître les placements bancaires réglementés
- Maîtriser les fondamentaux de l'assurance-vie
- Introduction aux placements sur les marchés financiers
- Introduction aux placements de défiscalisation
- Utiliser l'approche conseil pour vendre les produits d'épargne bancaires adaptés

## PUBLIC

- Nouveau Conseiller de Clientèle de Particuliers, Conseiller à distance

## LES PLUS

- Étude de cas fil rouge pour la banque de détail sur la partie prêts aux particuliers et la partie prêts aux entreprises
- Une approche très opérationnelle s'appuyant sur la mise en pratique des outils de gestion du risque de crédit
- Les conseils avisés d'un consultant spécialiste du contrôle du risque de crédit
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- Évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ INTRODUCTION AUX PLACEMENTS BANCAIRES POUR LES PARTICULIERS

- Présentation des objectifs et de l'importance des placements pour les particuliers.
- Types de placements bancaires : épargne, certificats de dépôt, etc.
- Risques et rendements associés aux placements bancaires.
- Profils d'investisseurs et évaluation des besoins financiers des clients.
- Éthique de la gestion des placements.

### ➤ LES PRODUITS ET SERVICES DE PLACEMENT BANCAIRE

- Comptes d'épargne et de dépôt à terme.
- Les produits d'investissement à revenu fixe.
- Les fonds communs de placement et les fonds négociés en bourse (FNB).
- Les produits d'investissement à revenu variable (actions, titres à revenu variable).
- Les avantages fiscaux des placements bancaires.
- Gestion de portefeuille et diversification.

### ➤ LA GESTION DE LA RELATION CLIENT EN PLACEMENTS BANCAIRES

- Stratégies de communication pour les conseillers en placement.
- Évaluation des besoins financiers individuels des clients.
- Établissement d'objectifs financiers et de plans d'investissement.
- Suivi et évaluation de la performance des placements.
- Gestion des changements de situation financière des clients.
- Conformité réglementaire et éthique dans les placements bancaires.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# BANQUE - FINANCE ET ASSURANCE : MÉTIER DE CONSEILLER PARTICULIER 3 : LES CRÉDITS BANCAIRES AUX PARTICULIERS

## LES OBJECTIFS

Cette formation "Les crédits bancaires aux particuliers" permettra aux participants de :

- Maîtriser les fondamentaux de la réglementation bancaire concernant les crédits bancaires aux particuliers
- Connaître les différents types de crédits bancaires aux particuliers
- Maîtriser la mise en place et le fonctionnement d'un crédit à la consommation
- Maîtriser la mise en place et le fonctionnement d'un crédit immobilier
- Gérer le risque crédit et s'assurer de la rentabilité de l'opération pour la banque
- Gérer les événements en cours de vie du prêt bancaire

## PUBLIC

- Conseiller(ère) de clientèle de particuliers
- Conseiller(ère) à distance

## LES PLUS

- Étude de cas fil rouge pour la banque de détail sur la partie prêts aux particuliers et la partie prêts aux entreprises
- Une approche très opérationnelle s'appuyant sur la mise en pratique des outils de gestion du risque de crédit
- Les conseils avisés d'un consultant spécialiste du contrôle du risque de crédit
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ INTRODUCTION AUX CRÉDITS BANCAIRES AUX PARTICULIERS

- Présentation des objectifs de la formation.
- Les différents types de crédits : prêts hypothécaires, prêts personnels, cartes de crédit, etc.
- Les avantages et les risques des crédits bancaires.
- Évaluation des besoins financiers des clients.
- Principe de base de l'admissibilité au crédit.

### ➤ LES PRODUITS DE CRÉDIT BANCAIRE

- Prêts hypothécaires : fixation des taux, options de remboursement, etc.
- Prêts personnels : caractéristiques et utilisations courantes.
- Cartes de crédit : types de cartes, frais, gestion responsable.
- Lignes de crédit personnelles et marges de crédit.

### ➤ COMMUNICATION ET SERVICE CLIENT EN CRÉDITS BANCAIRES

- Techniques de communication pour expliquer les options de crédit.
- Gestion des objections et des préoccupations des clients.
- Le processus de demande de crédit.
- La gestion de la relation client tout au long du cycle de crédit.

### ➤ CONFORMITÉ ET RÉGLEMENTATION

- Conformité aux réglementations en matière de crédit.
- Normes de protection des consommateurs et informations obligatoires.
- Lutte contre le blanchiment d'argent (AML) et la lutte contre le financement du terrorisme (CFT) liés aux crédits.
- Gestion des risques liés aux crédits.

### ➤ ÉVALUATION DES RISQUES ET EXAMEN FINAL

- Évaluation et gestion des risques liés aux crédits.
- Stratégies de réduction des risques de crédit.
- Examen final sur les connaissances et les compétences acquises.
- Conclusion et remise de certificats de formation.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**



# BANQUE - FINANCE ET ASSURANCE : GÉRER EFFICACEMENT LES CRÉDITS DOCUMENTAIRES - SÉCURISER VOS OPÉRATIONS INTERNATIONALES : CRÉDOC ET STAND-BY

## LES OBJECTIFS

- Comprendre et gérer un Crédoc.
- Réaliser le montage du crédit documentaire.
- Réduire le nombre d'impayés.

## PUBLIC

- Collaborateur des services Export et Import
- Assistant(e) Import/Export
- Assistant(e) du crédit-manager
- Comptable, responsable financier
- Personne chargée de la gestion du crédit documentaire.

## LES PLUS

- Entraînement intensif à l'analyse de Crédocs.
- Animation par un consultant expert.
- Entraînement sur les Crédocs apportés par les participants.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LE CRÉDIT DOCUMENTAIRE : INTÉRÊTS ET CONDITIONS DE MISE EN PLACE À L'EXPORT ET À L'IMPORT

- Le fonctionnement du Crédoc : ses mécanismes.
- Rédiger la facture pro forma et la lettre d'instruction à l'export.
- Rédiger la demande d'ouverture et sécuriser son règlement à l'import.
- Choisir l'Incoterm® 2020 le plus favorable.
- La check-list de contrôle.

### ➤ GÉRER UN CRÉDOC

- Comment analyser un Crédoc pour déceler les risques.
- Déjouer les risques, comment amender le Crédoc ?
- Comprendre et négocier les frais.
- Rassembler et s'assurer de la conformité des documents : factures, documents de transports, certificats...
- Remise en banque des documents, gérer les réserves, la blockchain.
- À l'import, comment sécuriser son opération ?

### ➤ OPTIMISER LA GESTION DES ENCAISSEMENTS À L'INTERNATIONAL

- Sélectionner le Crédoc adapté (credit red clause, back to back, revolving, crédit transférable...).
- Les nouvelles règles et usances 600 de la CCI.
- Choisir le mode de paiement : à vue, différé, par acceptation, par négociation.
- La spécificité des Crédocs sur l'Algérie.

### ➤ LA LETTRE DE CRÉDIT STAND-BY

- Intérêt pour l'entreprise.
- Étude comparative Stand-by/Crédoc.
- Les nouvelles règles.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# BANQUE - FINANCE ET ASSURANCE : LES FONDAMENTAUX DU RISK MANAGEMENT BANCAIRE - Intégrer les obligations prudentielles de bâle iii pour minimiser et piloter vos risques

## LES OBJECTIFS

- Établir la typologie des risques bancaires.
- Maîtriser les réglementations associées à la gestion des risques.
- Utiliser la méthodologie de cartographie des risques opérationnels.

## PUBLIC

- Manager et collaborateur souhaitant maîtriser les fondamentaux du Risk
- Management bancaire.

## LES PLUS

- Approche méthodologique illustrée par des cas pratiques pour une appropriation plus aisée du management des risques.
- Un consultant-formateur spécialiste du Risk Management.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DÉFINIR ET IDENTIFIER LES RISQUES

- Qu'est ce qu'un risque ?
- Cartographie des risques :
  - risque de crédit et de contrepartie ;
  - risque opérationnel ;
  - risque de marché ;
  - risque de liquidité...

- Quantifier chaque risque

### ➤ POSITIONNER LE RISK MANAGEMENT

- Les fonctions concernées.
- Les outils du Risk Management.
- Le suivi et le pilotage des risques.

### ➤ DÉCRYPTER L'ENVIRONNEMENT RÉGLEMENTAIRE BÂLE III

- Bâle III et les Directives CRD.
- Les enjeux d'une amélioration de la qualité des fonds propres.
- Les ratios prudentiels et de levier.
- Le capital économique et réglementaire.
- La norme BCBS 239.
- Les pouvoirs des autorités de contrôle.

### ➤ IDENTIFIER ET MAÎTRISER LES RISQUES DE CRÉDIT

- Maîtriser le cadre de la gestion du risque crédit.
- Les exigences en fonds propres.
- Les obligations de reporting réglementaire.
- Le provisionnement du risque crédit.

### ➤ METTRE EN PLACE UN DISPOSITIF DÉDIÉ AUX RISQUES OPÉRATIONNELS

- Connaître le cadre de la gestion du risque opérationnel.
- Méthodologie pour cartographier les risques opérationnels :
  - identifier et évaluer les risques ;
  - étapes clés du passage en méthodes avancées (AMA) ;
  - auto-évaluer le dispositif ;
  - les indicateurs d'alertes ;
  - renforcer le contrôle interne.

### ➤ APPRÉHENDER LE RISQUE DE MARCHÉ

- La mesure du risque de marché avec la méthode standard.
- Le concept de VaR.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# BANQUE - FINANCE ET ASSURANCE : L'ESSENTIEL DE LA COMPTABILITÉ BANCAIRE - Maîtriser les mécanismes fondamentaux et les documents comptables

## LES OBJECTIFS

- Lire les comptes d'une banque en normes PCEC.
- Utiliser le plan comptable des établissements de crédit (PCEC).
- Comptabiliser des opérations bancaires comptables courantes.

## PUBLIC

- Toute personne d'établissement bancaire souhaitant s'initier à la comptabilité bancaire.

## LES PLUS

- Des fiches de synthèse pour se souvenir de l'essentiel.
- Lecture des comptes d'une banque pendant la formation pour faciliter la transposition des notions acquises et donner du sens.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DÉFINIR LE CADRE DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE BANCAIRE

- Le cadre réglementaire de la comptabilité bancaire.
- Les spécificités de l'activité bancaire.
- Les états financiers bancaires :
  - les comptes publiables ;
  - les reportings réglementaires : FODEP
- La comptabilité en normes françaises et IFRS.

### ➤ COMPRENDRE LE BILAN BANCAIRE LES SPÉCIFICITÉS BANCAIRES

- Présentation du hors bilan.
- Analyser l'activité :
  - le compte de résultat
- Distinguer les différentes natures de charges et de produits.
- Les particularités bancaires : PNB, coût du risque...

### ➤ UTILISER LE PLAN COMPTABLE BANCAIRE :

- Structure et organisation.
- Les attributs : définition et utilité.
- Les règles de codification.
- La notion de débit et crédit.
- Les obligations comptables spécifiques aux banques.

### ➤ COMPTABILISER DES OPÉRATIONS BANCAIRES SIMPLES

- Les opérations de trésorerie et interbancaires.
- Les crédits à la clientèle.
- Les dépôts de la clientèle.

- Les méthodes d'évaluation.

### ➤ SE REPÉRER DANS L'ORGANISATION COMPTABLE

- - La collecte des pièces justificatives.
  - Les documents comptables :
    - journal, grand-livre,
    - balance.

### ➤ CONSTRUIRE LES ÉTATS FINANCIERS LES OPÉRATIONS DE FIN D'EXERCICE

- La construction du bilan et du compte de résultat.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**



# ACHAT – LOGISTIQUE – MARCHÉS PUBLICS



**TESMA PARTNERS**  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

## LES OBJECTIFS

- Cette formation "Les bases du transport international" permettra aux participants de :
- Connaître les lois et réglementations internationales
  - Comprendre les enjeux de la gestion de la logistique au niveau du transport international
  - Identifier les différents modes de transports internationaux pour choisir le plus approprié à son besoin (routier, maritime, aérien, ferroviaire et inter-modal)
  - Étudier les moyens de transport internationaux possibles en fonction des critères de **INFOS PRATIQUES** et de coûts dans l'axe stratégique de l'entreprise
  - Établir un plan de transport complet et organisé (Documentations obligatoires ou nécessaires, modalités de livraison, élaboration d'itinéraires efficaces, coûts et **INFOS PRATIQUES**)

## PUBLIC

- Collaborateurs et assistant(e)s des services logistique, achats, commercial, export, expédition ou ADV, toute personne amenée à choisir un mode d'acheminement des marchandises à l'international

## LES PLUS

- Formation donnant une vision globale de la logistique internationale et des risques et litiges liés à l'export

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LES LOIS ET RÈGLEMENTS INTERNATIONAUX

- La législation réglementant le transport international de marchandises
- Accords et règlements multilatéraux et bilatéraux applicables aux transports routiers
- Règlements sur transport de matières dangereuses et périssables
- C.M.R. "Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route"
- Pratiques et formalités douanières
- Les incoterms

### ➤ L'ENVIRONNEMENT DU COMMERCE INTERNATIONAL

- Les chaînes de transport et les réseaux logistiques internationaux
- Le choix du moyen de transport le plus approprié en fonction
  - la nature de la marchandise
  - la destination
  - la sécurité
  - les coûts
- Déterminer les coûts et les prix de revient relié au mode de transport international choisi
- Les modes de paiements internationaux : les modalités, les risques des taux de change.
- Les procédures de douane selon les régions

### ➤ LE TRANSPORT MARITIME INTERNATIONAL

- Les intervenants
- Les types de navires
- Les types d'expéditions par conteneurs
- Les types de contrats
- La **INFOS PRATIQUES**

### ➤ LE TRANSPORT ROUTIER INTERNATIONAL

- Le parc de véhicules, la répartition longue distance, la supervision des activités du quai, documentation spécialisée
- Types de véhicules, contrats de transport, la **INFOS PRATIQUES**
- Les réglementations internationales
- La documentation
- Méthodes de gestion efficaces en matière de sécurité routière

### ➤ LE TRANSPORT AÉRIEN

- Les intervenants
- Les réglementations internationales
- La documentation

### ➤ LE TRANSPORT FERROVIAIRE

- Les réglementations internationales
- La documentation
- Les intervenants

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# ACHAT – LOGISTIQUE – MARCHÉS PUBLICS : RÉDUCTION DES COÛTS D'ACHAT - LES ASPECTS ÉCONOMIQUES DES ACHATS

## LES OBJECTIFS

- Découvrir des méthodes et outils de réduction de coûts en achats sur tout le périmètre achat.
- Revisiter les techniques classiques de réduction des coûts pour exploiter toute leur puissance.

## PUBLIC

- Acheteur
- Acheteur famille
- Leadbuyer
- Acheteur pilote
- Acheteur projet
- Chef de groupes d'achats
- Responsable achats expérimentés.

## LES PLUS

- L'analyse et la réduction des coûts dans un projet achats sont traitées en groupe durant la formation et peuvent être approfondies individuellement ensuite.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ ACCROÎTRE LA CONTRIBUTION DES ACHATS À LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

- Marges de manœuvre de l'acheteur confirmé.
- Processus achats et création de valeur.
- Performance de l'acheteur et calcul de gains (savings) : qu'est-ce qu'un "prix de référence" ?
- Valorisation en interne de la contribution des achats.

### ➤ EXPLORER TOUS LES LEVIERS ET OUTILS DE RÉDUCTION DE COÛTS

- Optimisation du processus achat.
- Revue de portefeuille.
- Sourcing global (pays émergents...).
- Marketing opérationnel achats.
- Organisation de la synergie avec les prescripteurs (consolidation des besoins, analyse de la valeur, ...).
- Cost models : décomposition des coûts et inducteurs de coûts.
- Maîtrise d'un plan de productivité.
- Amélioration ou développement des fournisseurs.  
e-Achats : avantages, limites et risques en matière de réduction des prix.

### ➤ DÉPLOYER SA STRATÉGIE DE RÉDUCTION DE COÛTS

- Intégration des acteurs internes et externes dans la démarche.
- La négociation interne des objectifs de réduction de coûts.
- Prise en compte du risque fournisseurs : aspects financiers.
- Définition des priorités et du plan d'actions.

### ➤ ACTIVITÉ À DISTANCE

- Pour s'approprier les apports d'un expert sur un point théorique ou pratique : un expert "La logique financière de l'entreprise".

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# ACHAT – LOGISTIQUE – MARCHÉS PUBLICS : FORMATION PRATIQUE A L'ACHAT - TECHNIQUES ET OUTILS DE L'ACHETEUR PERFORMANT

## LES OBJECTIFS

### Acquérir les réflexes des meilleurs acheteurs :

- analyser et exprimer le besoin d'achat ;
- sélectionner et suivre ses fournisseurs ;
- optimiser les coûts d'achat ;
- satisfaire les clients internes ;
- piloter la performance des achats ;
- démontrer la valeur ajoutée des achats.

## PUBLIC

- Acheteur ou chef de produit débutant.
- Assistant achats expérimenté.
- Approvisionneur ou gestionnaire achats évoluant vers la fonction Achats.
- Responsable achats désirant revisiter les techniques achats.

## LES PLUS

- Des parcours axés sur la transposition en situation de travail, alliant le meilleur de la formation en groupe à des activités à distance individuelles et personnalisables, pour plus d'efficacité.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

- Une analyse de mon portefeuille achats actuel ou/et futur.
- Un autodiagnostic.
- Une vidéo : "Le juste prix"

### ➤ REPÉRER LES ÉTAPES CLÉS EN ACHAT

- Organiser sa fonction d'acheteur du besoin au suivi.
- Identifier les interlocuteurs des achats.
- Mise en situation
- Atelier pratique : acteurs-tâches pour des achats éthiques.

### ➤ CERNER TOUS LES BESOINS EN ACHATS

- Recenser les besoins des clients internes.
- Classer les produits, les prestations, les fournisseurs et sous-traitants.
- Mise en situation
- Atelier pratique : déterminer ses zones à enjeux et ses priorités.

### ➤ ANALYSER UN BESOIN D'ACHAT

- Obtenir le descriptif du besoin auprès d'un client interne.
- Formaliser sous forme d'un cahier des charges.
- Mise en situation
- Mise en situation : challenger un prescripteur.

### ➤ ANALYSER LE MARCHÉ POUR EFFECTUER UN SOURCING FOURNISSEURS

- Trouver des sources d'information achats pertinentes.
- Utiliser un tableau d'analyse de marché.
- Découvrir les notions de risques et d'opportunités.

- Mise en situation
- Atelier pratique : construire son questionnaire de présélection fournisseurs.

### ➤ LANCER UNE CONSULTATION FOURNISSEURS

- Préparer une grille de comparaison des offres techniques et commerciales des fournisseurs.
- Décomposer un prix en postes de coûts.
- Raisonner en coût total.
- Mise en situation
- Entraînement : convaincre ses clients internes de son choix.

### ➤ PRÉPARER LA NÉGOCIATION CONTRACTUELLE

- Structurer un entretien grâce à la grille de négociation achats.
- Distinguer commandes ponctuelles, ouvertes et contrat-cadre.
- Repérer les points essentiels d'un contrat d'achat.
- Mise en situation
- Atelier pratique : bâtir son argumentation.

### ➤ PILOTER LA PERFORMANCE EN ACHATS

- Optimiser le tableau de bord achats.
- Découvrir les notions de RSE, "relations fournisseur responsables" et "d'achats durables".
- Mise en situation
- Atelier pratique : planifier ses actions.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

Cette formation "Les fondamentaux de la Supply Chain" permettra aux participants d'apprendre les notions de la supply chain :

- Acquérir les bases et une vue globale des composantes et des outils de la Supply Chain
- Comprendre les enjeux de la Supply Chain
- Connaître les attentes de ses clients par rapport aux objectifs de la logistique
- S'approprier les méthodes de gestion des stocks pour éviter les ruptures

## PUBLIC

- Tout acteur de la Supply Chain et personne souhaitant acquérir les outils de la Supply Chain

## LES PLUS

- Spécialiste de la chaîne logistique, notre formateur vous aidera. Nous consulter des modèles de fonctionnement appropriés à votre environnement.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LES BASES ET LES ENJEUX DE LA SUPPLY CHAIN

- Le concept et les composantes de la Supply Chain
- Les attentes des clients et la stratégie d'entreprise
- Les divers types et les procédés de production
- L'évolution des besoins et des systèmes de gestion dans l'entreprise
- Comprendre les véritables enjeux de la supply chain (service client, réactivité, productivité, rentabilité)

### ➤ DÉVELOPPER UNE VISION STRATÉGIQUE DE SA SUPPLY CHAIN

- Forces et faiblesses, opportunités et menaces de sa Supply Chain
- La Supply chain, atout de la performance économique de l'entreprise

### ➤ GLOBALISER LES ACTES LOGISTIQUES DU FOURNISSEUR AU CLIENT

- Ce qu'attend le client de la logistique
- Le rôle de la logistique dans l'entreprise
- La logistique et les relations avec les autres fonctions

### ➤ GÉRER LES STOCKS POUR ÉVITER LES RUPTURES

- Le rôle et le coût des stocks
- Les principales méthodes de gestion des stocks
- La détermination du stock de sécurité
- Le plan d'approvisionnement et de distribution

### ➤ DE LA COMMANDE CLIENT À SA LIVRAISON

- L'organisation de la logistique physique
- Le réseau de distribution, point stratégique de la satisfaction client
- La gestion d'un entrepôt

### ➤ GÉRER LA RELATION CLIENT

- Les CRM (Customer Relationship Management)
- Les principales fonctions de l'administration des ventes

### ➤ DÉVELOPPER UNE APPROCHE COLLABORATIVE AVEC LES FOURNISSEURS

- Le cahier des charges logistique
- La convention logistique : la démarche de progrès continue.
- L'audit des fournisseurs et des prestataires
- L'évaluation des fournisseurs

### ➤ LA MESURE DE LA PERFORMANCE ET SYSTÈME INFORMATIQUE

- Les indicateurs et les tableaux de bord
- Les évaluations externes et internes : audit clients et fournisseurs, évaluation des transports, modèle SCORE
- L'utilisation des systèmes informatiques (ERP, MES, WMS, EDI)

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**



## LES OBJECTIFS

- Analyser la fonction d'acheteur dans l'entreprise et sa place dans la "supply chain"
- Connaître le rôle de l'acheteur, ses contraintes et les principaux leviers à utiliser face aux fournisseurs pour une meilleure efficacité dans l'acte d'achat
- Savoir identifier les besoins, repérer les utilisateurs et construire des stratégies d'achats
- Connaître une méthodologie adaptée de sélection des fournisseurs

## PUBLIC

- Toute personne directement liée au processus des achats dans son entreprise

## LES PLUS

- Formatrice consultante experte en achat et supply chain

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LE MÉTIER D'ACHETEUR: UN RÔLE FONDAMENTAL

- Un rôle stratégique
- L'importance des achats dans l'entreprise
- Plusieurs types de métiers d'acheteur
- Les missions de l'acheteur
- La classification des produits et analyse abc
- La notion de familles d'achats
- Des familles de négociations homogènes
- Classer les familles de produits en fonction de leur importance financière
- L'intérêt et les limites de l'analyse abc
- En déduire les premières options stratégiques d'achat
- Les mécanismes de formation des prix
- Connaître les prix des marchés
- Comprendre comment les prix se forment
- Décomposer les prix de revient
- L'influence du cycle de vie des produits sur le prix d'achat
- L'influence des coûts de transport sur les prix d'achat
- Anticiper les tendances des marchés
- Les sources d'informations
- L'information utile
- La veille
- Anticiper le mouvement des marchés

### ➤ LA NÉGOCIATION D'ACHAT

- L'environnement de la négociation
- La définition de la négociation
- Les négociations multiculturelles
- S'informer pour réduire les risques
- Analyser le contexte et l'environnement de l'entreprise
- Analyser les acteurs de la négociation
- Savoir préparer une négociation
- Déterminer les enjeux
- Définir ses leviers et les limites de la négociation
- Identifier ses forces, ses faiblesses et celles du fournisseur
- Définir la stratégie de négociation la plus adaptée au contexte
- Se fixer des objectifs précis et mesurables
- Bâtir l'argumentaire et le plan de négociation
- Préparer les questions à poser au vendeur
- Organiser l'environnement et les conditions matérielles
- Savoir conduire une négociation
- Instaurer un climat favorable à la négociation
- Débuter et piloter la négociation
- Les étapes de l'entretien
- Convaincre son interlocuteur
- Savoir désamorcer les situations tendues
- Savoir conclure et obtenir des engagements
- Les cas particuliers

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

Cette formation « Optimiser ses coûts d'achats » permettra aux participants d'apprendre comment réduire les coûts d'achats afin de renforcer la compétitivité de leur entreprise :

- Auditer votre portefeuille achats et identifier les coûts à réduire par segment
- Adopter des stratégies de réduction des coûts
- Savoir négocier les prix

## PUBLIC

- Toute personne chargée de l'achat, responsables de budgets, comptable, etc

## LES PLUS

- Vous bénéficierez au delà de notre formation d'un conseil extérieur expert en matière de réduction des coûts.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ AUDITER ET SEGMENTER VOTRE PORTEFEUILLE ACHATS DANS UNE OPTIQUE DE RÉDUCTION DES COÛTS

- Identifier tous les segments d'achats pertinents
- Comment fixer les objectifs de réduction des coûts ?
- Comment prioriser les actions en matière de réduction des coûts ?

### ➤ IDENTIFIER ET DÉCOMPOSER VOS COÛTS D'ACHATS

- Vos coûts d'acquisition d'achats
- Vos coûts de possession
- Quels sont les coûts de non qualité ?

### ➤ QUELS TYPES DE COÛTS RÉDUIRE POUR CHAQUE SEGMENT D'ACHAT ?

- Construire la matrice des priorités coûts/segment
- Déterminer les domaines de coûts à réduire en priorité

### ➤ IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS TYPES DE COÛT POUR DES ACHATS DE PRODUCTION ET HORS PRODUCTION

- Réussir la mesure des réductions des coûts : quels outils de mesure mettre en place ?
- 3 exemples :
  - Achats de Frais Généraux
  - Achats d'Investissements
  - Achats de Production récurrents
- Communiquer sur les outils de mesure des gains, en comptabilité et en achat
- Comment traiter les achats non récurrents, l'inflation

### ➤ LES LEVIERS INTERNES DE RÉDUCTION DES COÛTS

- Générer des gains en intégrant vos fournisseurs à votre démarche
- Savoir remettre en cause les besoins et modifier le cahier des charges
- Les effets volumes
- Savoir négocier ses achats

### ➤ LES LEVIERS EXTERNES DE RÉDUCTION DES COÛTS

- Plans de progrès
- Plans de productivité
- Plans d'améliorations

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# ACHAT – LOGISTIQUE – MARCHÉS PUBLICS : POLITIQUE D'ACHAT : METTRE EN ŒUVRE UNE POLITIQUE D'ACHAT EFFICACE

## LES OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'importance des achats
- Expliciter les pratiques actuelles, leurs points forts et leurs points faibles
- Sensibiliser chaque participant aux enjeux et aux mécanismes mis en jeux dans la négociation
- S'approprier et mettre en oeuvre des méthodes d'achat professionnelles
- Mettre en oeuvre ces méthodes sur des exemples tirés de situations réelles et actuelles

## PUBLIC

- Responsables achats
- Acheteurs
- Aides-acheteurs et Approvisionnement

## LES PLUS

- Formatrice consultante experte en achat et supply chain

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LES FONDAMENTAUX DE LA POLITIQUE D'ACHAT : COMPRENDRE LA FONCTION « ACHAT »

- Mission, Politique, Processus, Organisation
- Identifier l'acheteur et son environnement
- Déclinaison de la politique générale
- Définir la politique d'achat, le budget et les objectifs
- Faire une analyse ABC et l'état des lieux

### ➤ SAVOIR DÉFINIR LA STRUCTURE DES COÛTS D'ACHAT

- Définir la structure des coûts pour un achat
- Mesurer le prix de revient et le coût d'achat

### ➤ FINALISER LE PROCESSUS D'ACHAT : QUID DES BONNES PRATIQUES

- Savoir maîtriser la demande d'achat, la consultation, la négociation, la commande, la réception, le paiement
- Être en mesure d'analyser le produit acheté
- Sa définition
- Réaliser des contrats, connaître les obligations, savoir résoudre les litiges

### ➤ COMPRENDRE LES OUTILS DE L'ACHETEUR

- Savoir comment déterminer les prix objectifs
- Apprendre à réaliser l'évaluation des fournisseurs
- Les préparations de consultations
- Le dépouillement des offres
- Identifier les fausses remises

### ➤ SAVOIR DÉFINIR ET REPÉRER UN « ACHETEUR » EFFICACE :

- Distinguer les styles d'acheteurs/vendeurs
- La négociation Achats
- Maîtriser les techniques de négociation
- Les engagements

### ➤ APPRÉHENDER LES ASPECTS JURIDIQUES ET CONTRACTUELS DES ACHATS

- Appréhender la notion de contrats, visualiser les principales clauses
- Intégrer les principaux types de commande

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# ACHATS ET SERVICES GÉNÉRAUX : LES FONDAMENTAUX DES SERVICES GÉNÉRAUX

## LES OBJECTIFS

- Réussir votre entrée dans la fonction
- Connaître l'essentiel des aspects pratiques du métier
- Identifier l'étendue de vos responsabilités

## PUBLIC

- Collaborateur des services généraux
- Assistant(e) des services généraux
- Assistant(e) de direction
- Directeur administratif et/ou financier
- Responsable logistique
- Responsable maintenance
- Directeur technique

## LES PLUS

- Disposer d'une première connaissance du métier des services généraux.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ NOTIONS ESSENTIELLES POUR SITUER LES SERVICES GÉNÉRAUX DANS L'ENTREPRISE

- Quelle est la place des Services Généraux dans l'entreprise ?
- Qu'est ce qu'un client interne ?
- Mettre en place des bases solides pour renforcer l'image et le poids du service

### ➤ REPÉRER LES DOMAINES COUVERTS PAR LES SERVICES GÉNÉRAUX

- Comment ce périmètre varie-t-il selon les entreprises ?
- La sécurité des biens et des personnes : comment l'organiser ? Où faire sa veille réglementaire ? Comment tenir à jour le registre de sécurité ?
- L'immobilier : des travaux neufs à la maintenance et aux déménagements
- Les services supports : courrier, économat, accueil... comment favoriser la polyvalence ?
- Quel est le rôle des Services Généraux dans le CHSCT ?
- L'administration : gérer les budgets, les loyers, les assurances, la répartition de l'espace.

### Cas pratique : établir un plan d'action pour un transfert de 200 personnes

### ➤ APPRÉHENDER LE FONCTIONNEMENT QUOTIDIEN DES SERVICES GÉNÉRAUX

- Comment communiquer avec les clients internes ?
- L'importance d'une bonne organisation : quels moyens simples faut-il mettre en place pour suivre les différentes tâches et les dossiers en cours ?
- Quelles sont les procédures et les contrôles à organiser ?

### ➤ CONNAÎTRE LES INTERLOCUTEURS CLÉS DES SERVICES GÉNÉRAUX

- Comment les partenaires internes peuvent soutenir vos actions ? DRH, DSI, Contrôle de gestion, Comptabilité, Achats, Direction juridique

- Que pouvez-vous exiger de vos partenaires externes : syndicats, sous-traitants... ?
- Se poser comme le facility manager interne

### Exemples de tableau Excel à utiliser dans le suivi quotidien

### ➤ LES SERVICES GÉNÉRAUX, ORGANE DE CONTRÔLE INDISPENSABLE

- Faire appliquer les réglementations
- Préparer et suivre les budgets : comment s'organiser ?
- Gérer et optimiser les m2 de l'entreprise : quels leviers d'action ?
- Mesurer les consommations et veiller à l'environnement
- Suivre les demandes des clients internes : quels outils mettre en place ?
- Comment planifier la charge générale et les projets ponctuels ?
- Qu'est ce que le plan d'entretien des locaux ?
- Gérer les relations avec le CHSCT
- Suivre et mettre à jour les procédures et les contrôles : où trouver l'information ?
- Comment mesurer la qualité du service rendu ?

### ➤ MANAGER LES SERVICES GÉNÉRAUX

- Comment gérer votre équipe pour développer l'organisation, l'autonomie et la prise d'initiatives ?
- Comment faire évoluer les effectifs tout en préservant les compétences ?
- Quelles sont les risques juridiques, financier, d'image, liés à l'activité ?
- Moyens généraux ou facility management ? En quoi cela change-t-il la perception du métier ?

### ➤ COMMENT VONT ÉVOLUER LES SERVICES GÉNÉRAUX ?

- Une réglementation plus contraignante : comment rester en veille permanente ?
- Améliorer la productivité : quelles tâches peuvent être optimisées ?
- L'allègement des effectifs : un métier qui s'oriente vers le management des prestataires et la gestion des contrats
- La réduction des coûts : en période de crise, quels sont les leviers d'action ?

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# ACHATS ET SERVICES GÉNÉRAUX : PILOTER LES SERVICES GÉNÉRAUX - ACCOMPAGNER LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE

## LES OBJECTIFS

- Positionner et valoriser les services généraux : techniques de communication et de management
- Appréhender et promouvoir les nouvelles pratiques : reporting, tableaux de bord, benchmarking, etc

## PUBLIC

- Responsable des services généraux
- Directeur d'établissement
- Directeur administratif et financier
- Directeur immobilier
- Responsable du patrimoine
- Responsable maintenance
- Secrétaire général, office manager

## LES PLUS

- Cette formation s'adresse au responsable des services généraux et à ses collaborateurs

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ S'APPROPRIER LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE

- Etudier le contexte, l'organisation et les activités des services généraux
- Identifier les enjeux prioritaires de l'entreprise pour anticiper ses besoins
- Définir la réponse des services généraux à la stratégie de l'entreprise

### ➤ ADAPTER LES SERVICES GÉNÉRAUX AUX ÉVOLUTIONS SOCIALES, TECHNIQUES ET ÉCONOMIQUES

- De nouvelles missions/opportunités pour les Services Généraux ?
- Comment se préparer aux évolutions du métier ?

#### Cas pratique : établir une grille de maturité des services généraux

- Cette grille permettra aux participants de planifier les progrès à réaliser au sein de leur service.

### ➤ COMMENT CRÉER ET GÉRER UNE RELATION CLIENTS INTERNES HARMONIEUSE ET PÉRENNE

- La posture client-prestataire
- Répondre aux réclamations des clients
- Créer des reportings / supports clients lisibles et compréhensibles
- Concevoir des contrats clients internes

### ➤ ÉVALUER LA PERCEPTION EN INTERNE DE LA QUALITÉ DES SERVICES GÉNÉRAUX

- Distinguer la qualité et la satisfaction ?
- Quels outils pour mesurer la satisfaction ?
- Communiquer dans les cas difficiles

### ➤ LE REPORTING À LA DIRECTION : COMMENT VALORISER VOTRE PERFORMANCE

- Comprendre l'articulation entre stratégie, pilotage et performance
- Exemples de bilans d'actions et de budgets

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# ACHATS ET SERVICES GÉNÉRAUX : PILOTER LES SERVICES GÉNÉRAUX - ACCOMPAGNER LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE (SUITE)

## LES OBJECTIFS

- Positionner et valoriser les services généraux : techniques de communication et de management
- Appréhender et promouvoir les nouvelles pratiques : reporting, tableaux de bord, benchmarking, etc

## PUBLIC

- Responsable des services généraux
- Directeur d'établissement
- Directeur administratif et financier
- Directeur immobilier
- Responsable du patrimoine
- Responsable maintenance
- Secrétaire général, office manager

## LES PLUS

- Cette formation s'adresse au responsable des services généraux et à ses collaborateurs

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ MOBILISER ET MOTIVER SON ÉQUIPE

- Construire une dynamique d'équipe autour d'objectifs
- Faire adhérer ses collaborateurs
- Construire des relations de confiance avec ses collaborateurs
- Savoir donner envie
- Former son équipe

### ➤ GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Savoir communiquer pour sortir des conflits
- Gérer les exceptions

### ➤ PILOTER EFFICACEMENT SES PRESTATAIRES : LA RELATION CONTRACTUELLE, LEVIER DE PERFORMANCE DES SERVICES GÉNÉRAUX

- Les bonnes questions à se poser au point de vue contractuel
- Développer une relation gagnant-gagnant
- Evaluer la performance des prestataires

### ➤ DÉLÉGUER D'AVANTAGE POUR RENFORCER VOTRE RÔLE DE MANAGER

- Coordonner ses priorités individuelles avec celles de son équipe, des clients internes et des prestataires
- Responsabiliser les collaborateurs
- Suivre régulièrement les projets de chacun et donner son appréciation

### ➤ ANTICIPER ET SE DÉTACHER DU QUOTIDIEN

- Distinguer l'urgent de l'important
- Négocier les délais avec les clients internes

### ➤ UTILISER LES TABLEAUX DE BORD COMME OUTIL DE MANAGEMENT DE VOTRE ACTIVITÉ ET DE VOTRE ÉQUIPE INTERNE ET EXTERNE

- Le tableau de bord du Responsable des Services Généraux :
- Des objectifs partagés
- Des indicateurs pertinents
- Un suivi commun

#### Cas pratique : analyser un tableau de Bord

- Sur la base d'un exemple de tableau de bord, les participants seront invités à décrire la situation et le plan de progrès.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# ACHATS ET SERVICES GÉNÉRAUX : LES FONDAMENTAUX DE LA MAINTENANCE ET DES TRAVAUX D'ENTRETIEN

## LES OBJECTIFS

- Piloter, suivre et réceptionner la réalisation des travaux tous corps d'état
- Suivre et contrôler les prestations des divers contrats de maintenance
- Pouvoir effectuer les petites réparations et gérer les incidents de 1er niveau

## PUBLIC

- Technicien de maintenance
- Responsable et assistant des services généraux
- Responsable de site
- Responsable et assistant technique
- Responsable et assistant technique immobilier
- Responsable bâtiments

## LES PLUS

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis spécifique

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ APPORTS OPÉRATIONNELS

- Maîtriser les techniques de base du chauffage, de l'électricité des ascenseurs afin de pouvoir s'affirmer face aux prestataires
- Être réactif et efficace face à tout problème de maintenance
- Contrôler/surveiller le suivi de travaux et de contrats

### ➤ VALIDATION DES CONNAISSANCES INDISPENSABLES

- Définir l'exploitation, la maintenance et les 5 niveaux de maintenance
- S'approprier l'essentiel du langage graphique du bâtiment (le gros œuvre, le second œuvre...)
- Distinguer les techniques de maintenance préventive, curative, prédictive
- Connaître les fondamentaux techniques (vocabulaire / termes / symboles techniques...) concernant le chauffage, l'électricité, les ascenseurs, la plomberie

### ➤ CONCEPT OPÉRATIONNEL : GESTES DE SÉCURITÉ ET CONTRÔLE DES INSTALLATIONS

- Comment diagnostiquer une panne, reconnaître un dysfonctionnement : à quoi faut-il faire attention
- Guide pratique des gestes de sécurité
- Comment planifier les contrôles des Installations

### Mise en situation

- Un des ascenseurs de l'entreprise dans laquelle vous vous trouvez vient de tomber en panne, malheureusement deux personnes sont bloquées à l'intérieur (dont une personne asthmatique).
- Vous déterminerez en groupe quelle procédure mettre en œuvre ainsi que les personnes à contacter. Vous vérifierez si tous les contrôles sur les installations ont été réalisés et s'ils sont conformes à la législation.

### ➤ CONCEPT OPÉRATIONNEL : SAVOIR ÉVALUER VOS PRESTATAIRES

#### Jeux de rôle

- Les participants se transformeront en RSGX ou responsable maintenance, le formateur prendra le rôle d'un prestataire.
- Une panne au niveau du système de chauffage et de climatisation survient en tant que responsable vous faites appel à un prestataire.
- Vous devrez évaluer si les informations que vous donne le prestataire sont correctes. Vous devrez négocier la prestation de réparation et valider le devis.

### ➤ CONCEPT OPÉRATIONNEL : DÉTERMINER LES INTERVENTIONS COURANTES QUE VOUS SEREZ À MÊME DE MENER ET IDENTIFIER LES PRÉCAUTIONS D'INTERVENTION

#### Cas pratique n°1

- Vous faites face à une panne électrique.
- Vous devrez lire un schéma électrique pour sécuriser votre intervention.

#### Cas pratique n°2

- Votre entreprise subit une grande inondation à cause d'un problème de plomberie. Votre entreprise est en copropriété, la fuite vient de vos installations.
- Que pouvez vous faire vous même, que Devrez vous faire ?
- Quelles sont vos responsabilités vis-à-vis de vos copropriétaires ?

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# ACHATS ET SERVICES GÉNÉRAUX : FLOTTE AUTOMOBILE - OPTIMISER VOTRE GESTION DE PARC POUR DIMINUER VOS COÛTS

## LES OBJECTIFS

- Calculer et optimiser le TCO de votre parc
- Construire sa politique flotte véhicules dans le contexte de la transition énergétique
- Décrypter les grands process pour piloter votre parc automobile

## PUBLIC

- Responsable de parc automobile
- Directeur des achats
- Acheteur
- Responsable des services généraux
- Toute personne gérant un parc automobile, qu'elle soit en Location
- Longue Durée ou non

## LES PLUS

- Avoir un projet d'optimisation d'une flotte de véhicules

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ CALCULER LE COÛT RÉEL DE VOTRE PARC AUTOMOBILE (TCO)

- L'approche TCO : la clé de voute
- Quels éléments inclure dans le calcul du prix de revient de votre parc
- Explication du TCO via exemple

### ➤ LE CHOIX DU MODE DE FINANCEMENT

- Achat comptant ou à crédit - Location avec option d'achat - Location longue durée

### ➤ SÉLECTIONNER LES MODES DE FINANCEMENT ET DE GESTION ADAPTÉS À VOS BESOINS

- Pourquoi choisir les indemnités kilométriques, l'achat, le crédit-bail ou la location longue durée
- Déterminer précisément vos besoins afin de décider quelles prestations externaliser
- Modes de gestion externalisée des services

### ➤ APPRÉHENDER LES PRINCIPAUX SERVICES AUTOUR DE LA GESTION D'UN PARC AUTOMOBILE

- Les facteurs affectant les prestations de service
- Déterminer l'optimum entre baisse des loyers financiers et hausse de l'entretien

### ➤ COMPRENDRE LES CONTRATS D'ASSURANCE D'UNE FLOTTE AUTOMOBILE

- Les mécanismes - La décomposition d'une prime d'assurance
- Les taxes et conservations
- La formation des conducteurs au remplissage d'un constat

### ➤ REPÉRER LES PRINCIPAUX FACTEURS DE COÛTS EN LIMITANT VOS RISQUES

- Sur quels paramètres agir pour maîtriser les charges les plus importantes de votre parc automobile

### ➤ FOCUS : LES DERNIERS CHANGEMENTS EN MATIÈRE DE FISCALITÉ

- Bonus Malus : barème, bonus électrique et hybride, véhicule d'occasion
- Anticiper et calculer la TVS (Taxe sur les Véhicules des Sociétés)

AND : mécanique de calcul des amortissements non déductibles  
**Cas pratique : calculez l'impact de votre politique sur le coût de votre parc**

### ➤ DÉFINIR UNE POLITIQUE DE FLOTTE AUTOMOBILE GÉNÉRATRICE DE NOUVELLES ÉCONOMIES

- Choisir les véhicules, connaître le traitement de l'usage privé
- Calculer le montant des avantages en nature en tenant compte des règles de l'URSSAF
- Comment responsabiliser les utilisateurs

### ➤ LES SURCOÛTS NON PRÉVISIBLES

- Hors contrat - Les réajustements - Les fins de contrats

### ➤ LE MARCHÉ FRANÇAIS DES FLOTTES AUTOMOBILES : PANORAMA DES EN PRÉSENCE

- Constructeurs, loueurs, assureurs : les grands acteurs

### ➤ TRANSITION ÉNERGÉTIQUE : INTÉGRER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE À VOTRE POLITIQUE

- Le paradoxe environnemental
- Qu'est-ce qu'un véhicule propre ?
- Avantages, inconvénients et limites des différentes offres
- L'impact sur la gestion des flottes

### ➤ LA CAR POLICY : COMPRENDRE SON FONCTIONNEMENT ET SAVOIR COMMENT LA CONSTRUIRE

- Logique de construction - L'approche du châssis - L'usage du véhicule, la nouvelle donne

### ➤ MENER UN APPEL D'OFFRES (RÉGLEMENTATION DU SECTEUR PRIVÉ)

- Rédiger un cahier des charges pour votre appel d'offres
- Conduire un appel d'offres et exploiter les réponses : les précautions à prendre avant le choix final
- Exemples d'appels d'offres

**Cas pratique : suivre la qualité de votre prestation**

### ➤ CONCLUSION : LES GRANDS PROCESS DE LA GESTION D'UNE FLOTTE ET LES VECTEURS D'OPTIMISATION

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**



# GESTION PUBLIQUE - COMMANDE PUBLIQUE : RÉGLEMENTATION ET PRATIQUE DES MARCHÉS PUBLICS - NIVEAU 1 - INITIATION ET FONDAMENTAUX DES MARCHÉS PUBLICS

## LES OBJECTIFS

- Maîtriser les règles de la commande publique
- Analyser les étapes de préparation, de passation et d'exécution
- Identifier la procédure de sélection des candidats

## PUBLIC

- Acheteur et agent public non juristes amenés à intervenir dans les procédures de marchés publics
- Partenaire privé souhaitant renforcer ses liens avec les acheteurs publics
- Juriste

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid ,
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

- Les principes fondamentaux de l'achat public : concurrence, égalité, transparence, sauvegarde des deniers publics
- Les différents intervenants à l'acte d'achat public : le pouvoir adjudicateur,
- l'ordonnateur, le payeur, le titulaire, les cotraitants et les sous-traitants
- La définition d'un marché public
- Le Code de la commande publique
- **MAÎTRISER LES MARCHÉS À PROCÉDURE ADAPTÉE (MAPA)**
- Le seuil pour les achats sans publicité ni mise en concurrence
- L'appréciation du seuil
- Un formalisme limité
- **ORGANISER UNE PROCÉDURE D'APPEL D'OFFRES**
- Les cas de recours à la procédure ouverte et à la procédure restreinte
- Le formalisme à respecter
- La commission d'appel d'offres
- Les différentes étapes de la procédure
- Les limites de l'appel d'offres
- **CONNAÎTRE LES MODALITÉS DES PROCÉDURES NÉGOCIÉES**
- Les cas de figure dans lesquels passer un marché négocié la nouvelle procédure concurrentielle avec négociation
- Les modalités de publicité et de mise en concurrence
- **RÉDIGER ET PUBLIER L'AVIS D'APPEL PUBLIC À LA CONCURRENCE**
- Les seuils de publication au JAL, BOAMP, JOCE
- Les mentions obligatoires et complémentaires
- L'analyse d'un avis d'appel public à la concurrence
- **RÉDIGER LE RÈGLEMENT DE CONSULTATION**
- Les mentions obligatoires et complémentaires
- Les critères de sélection des candidats et des offres
- Les modalités de retrait du DCE
- Les modalités de remise des offre
- **SÉCURISER LA RÉDACTION DE L'ACTE D'ENGAGEMENT**
- Les mentions obligatoires
- L'exemplaire unique pour nantissement
- **DENTIFIER LES DIFFÉRENTES FORMES DE MARCHÉS ET LEURS SPÉCIFICITÉS**
- Le marché à quantités définies
- Le marché fractionné à tranches
- Les accords-cadres
- **PRÉPARER LES PIÈCES CONTRACTUELLES D'UN MARCHÉ PUBLIC**
- Les documents à intégrer au dossier de consultation des entreprises (DCE)
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG)
- **RÉDIGER LE CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES (CCAP)**
- Les clauses relatives aux délais et aux pénalités
- Les modalités de vérification et de réception des prestations
- Les clauses relatives au prix et à leur révision
- Les conditions administratives et financières du marché
- **SÉCURISER LA SÉLECTION DES CANDIDATS**
- La déclaration sur l'honneur
- Les garanties techniques et financières
- Le tirage au sort et le classement des candidats
- La question des variantes
- **CHOISIR L'OFFRE ÉCONOMIQUEMENT LA PLUS AVANTAGEUSE**
- Le classement et l'analyse des offres
- La détection des offres anormalement basses

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**  
**Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# GESTION PUBLIQUE - COMMANDE PUBLIQUE : RÉGLEMENTATION ET PRATIQUE DES MARCHÉS PUBLICS - NIVEAU 2 - PERFECTIONNEZ VOTRE PRATIQUE DES MARCHÉS PUBLICS

## LES OBJECTIFS

- Intégrer les dernières évolutions législatives et réglementaires
- Maîtriser les procédures spécifiques
- Savoir faire face aux risques contentieux

## PUBLIC

- Directeur et responsable de la commande publique
- Juriste, acheteur public

## LES PLUS

- Avoir une connaissance des règles fondamentales en matière de marchés publics ou avoir suivi
- Réglementation et pratique des marchés publics -

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ MAÎTRISER LA RÉGLEMENTATION COMMUNAUTAIRE ET NATIONALE DES MARCHÉS PUBLICS

- Les principes fondamentaux et généraux de la commande publique

### ➤ COMPRENDRE L'ORGANISATION DES CONTRÔLES ADMINISTRATIFS

- Les contrôles internes
- Les contrôles externes
- Exemples types de sanctions et peines encourues

### ➤ IDENTIFIER LES RISQUES JURIDIQUES PROPRES À LA COMMANDE PUBLIQUE

- Les pratiques relevant du juge de la concurrence
- Les pratiques relevant du juge pénal : favoritisme, prise illégale d'intérêts...
- Les impacts de la loi Sapin II en matière de droit pénal de la commande publique

### ➤ CERNER LES RECOURS POSSIBLES CONTRE UN MARCHÉ

- Les règles de recours au référé précontractuel
- Le recours contractuel
- Les recours classiques

### ➤ LES RÈGLES ET LE FORMALISME À RESPECTER POUR ATTRIBUER UN MARCHÉ PUBLIC

- Les règles pour les établissements où la CAO n'est plus obligatoire
- La composition et le fonctionnement de la commission d'appel d'offres

### ➤ ANTICIPER LES CONTRÔLES DE VOS MARCHÉS

- La rédaction du rapport de choix : le formalisme à adopter
- Le choix des documents à transmettre
- Les pièges à éviter pour se conformer aux contrôles

### ➤ MAÎTRISER LA NOTION D'OPÉRATION DANS LES MARCHÉS PUBLICS DE TRAVAUX

- Les critères de définition d'une opération par nature de prestations
- Analyser les principales décisions de jurisprudence en la matière

### ➤ LES SPÉCIFICITÉS DES MARCHÉS À PROCÉDURE NÉGOCIÉE

- Les marchés adaptés à cette procédure
- Les règles de mise en concurrence
- La procédure du dialogue compétitif pour les marchés complexes
- L'appel d'offres sur concours
- Les marchés de conception-réalisation
- Les prix unitaires et forfaitaires
- Les prix définitifs et provisoires
- Les prix fermes et fermes actualisables
- Les prix ajustables et révisables

### ➤ SOUS-TRAITANCE ET CO-TRAITANCE DANS LES MARCHÉS PUBLICS : LES PIÈGES À ÉVITER

- Les obligations et responsabilités des différents acteurs
- Les litiges liés à l'exécution de ces marchés

### ➤ SÉCURISER L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS ET LE SUIVI DES MARCHÉS

- Les garanties exigées du titulaire du marché
- Le contentieux de la tenue des délais
- La gestion des avenants et la décision de poursuivre

### ➤ MANDATER LE SOLDE D'UN MARCHÉ : RESPECTER LES DÉLAIS ET OBLIGATIONS

- Le projet de décompte final
- Le décompte général
- La décision d'admission dans le cas de marchés de fournitures

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 3 jours

Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.

Lieu : Nous consulter

Date : Nous consulter

# GESTION PUBLIQUE - COMMANDE PUBLIQUE : ANALYSE DU BESOIN ET RÉDACTION DU CAHIER DES CHARGES - LES OUTILS POUR OPTIMISER LE COÛT DE VOS ACHATS

## LES OBJECTIFS

- Identifier efficacement votre besoin pour rationaliser vos dépenses
- Rédiger un cahier des charges adapté à l'analyse de vos besoins
- Analyser l'efficacité économique de vos achats

## PUBLIC

- Responsable marchés
- Directeur ou Responsable des achats
- Directeur de la commande publique
- Directeur administratif et financier
- Directeur des services économiques
- Toute personne amenée à analyser des besoins et à rédiger un cahier des charges.

## LES PLUS

- Connaissance du cadre réglementaire des marchés publics

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ RAPPEL DU CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE DE LA RÉGLEMENTATION DES MARCHÉS PUBLICS

- Les obligations de l'acheteur (notamment les grands principes fondamentaux)
- Les objectifs de développement durable
- L'émergence de la commande publique circulaire
- Focus sur la jurisprudence

### ➤ IDENTIFIER LES ENJEUX D'UNE BONNE DÉFINITION DES BESOINS DANS L'ORGANISATION

- Le rôle de l'acheteur public dans la formalisation des besoins
- L'anticipation des besoins des opérationnels
- Le dialogue entre les différents acteurs

### ➤ ANALYSER LES BESOINS ET METTRE EN PLACE LA PROGRAMMATION DES ACHATS

- La cartographie des achats
- La stratégie achats
- La gestion des risques achats
- Les plans d'actions annuels, pluriannuels

### ➤ CARACTÉRISER LE BESOIN PAR RAPPORT AU MARCHÉ FOURNISSEUR

- La typologie du marché fournisseurs
- L'organisation du dialogue avec les fournisseurs
- La veille technologique, environnementale, concurrentielle
- La mise en place des modalités de sourcing et de benchmarking

**Cas pratique : recenser efficacement vos besoins**

### ➤ METTRE EN ADÉQUATION LE BESOIN PAR RAPPORT AU MARCHÉ FOURNISSEUR

- Les forces et les faiblesses
- Les axes d'amélioration (notamment l'analyse du retour d'expérience)
- Les économies d'échelle
- Les objectifs de gains

**Cas pratique : élaborer une matrice SWOT acheteur fournisseur**

### ➤ ORGANISER LE RECENSEMENT DU BESOIN

- La fiche d'expression du besoin
- La fiche de démarche contractuelle
- Le travail en mode projet
- L'analyse fonctionnelle, l'analyse de la valeur et l'analyse des coûts

### ➤ RÉDIGER LE CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

- Les étapes de l'analyse fonctionnelle
- La présentation de cette analyse (rubriques et plan-type)
- L'impact de l'analyse fonctionnelle sur l'analyse des coûts
- Les points de vigilance

**Cas pratique : effectuer l'analyse de la valeur de dépenses courantes**  
**Récurrentes**

### ➤ EXPLOITER LE CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

- La transposition partielle dans le CCTP
- L'ajustement du CCAP
- La présentation des critères de choix dans le RC
- L'élaboration des annexes financières à l'acte d'engagement

**Cas pratique : rédiger un cahier des charges et définir des critères de Pondération**

### ➤ CHOISIR L'OFFRE ÉCONOMIQUEMENT LA PLUS AVANTAGEUSE

- Le contenu de l'offre
- L'analyse multicritères
- Le classement des offres
- Les exigences de fin de procédure

**Cas pratique : analyser des offres à partir d'un règlement de la consultation**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# GESTION PUBLIQUE - COMMANDE PUBLIQUE : TECHNIQUES DE NÉGOCIATION DANS LES MARCHÉS PUBLICS - ACHETEZ AU MEILLEUR COÛT

## LES OBJECTIFS

- Intégrer les nouvelles dispositions en matière de négociation dans les marchés publics
- Maîtriser les meilleures techniques de négociation
- Mettre en pratique vos acquis grâce à des mises en situation

## PUBLIC

- Directeur et responsable de la commande publique
- Acheteur
- Chef de service
- Directeur administratif
- Responsable services généraux
- Fournisseurs du secteur public

## LES PLUS

- Connaissance des procédures de la commande publique

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ ELARGISSEMENT DU CHAMP D'APPLICATION DE LA NÉGOCIATION : LES NOUVEAUX LEVIERS D'ACTION

- Intégrer l'actualité de la réglementation des marchés publics et les nouvelles possibilités de négociation
- Les enjeux des différentes procédures
- Mesurer les conséquences de la négociation sur ces procédures

### ➤ IDENTIFIER LA POSITION DES ACTEURS PUBLICS DANS LA NÉGOCIATION

- Identifier votre marge de manœuvre : liberté et limites
- Les relations acheteurs publics-fournisseurs
- Le profil de l'acheteur : les quatre types de négociateurs

### ➤ LES OUTILS ET MOYENS INDISPENSABLES POUR OPTIMISER VOTRE NÉGOCIATION

- La communication dans la négociation, les trois secteurs de l'affectif
- La programmation neurolinguistique (PNL)
- Les outils grammaticaux et verbaux, les six caractères d'un acheteur-négociateur
- Les quatre dimensions de la négociation, l'approche gagnant/perdant et gagnant/gagnant
- La rentabilité de la négociation : la courbe de Pareto

### ➤ LES CLÉS POUR BIEN PRÉPARER LA NÉGOCIATION

- Bien élaborer votre stratégie de négociation
- Identifier les points majeurs discutés en négociation

### ➤ MAÎTRISER TOUTES LES ÉTAPES DU DÉROULEMENT DE LA NÉGOCIATION

### ➤ ASSURER UN SUIVI EFFICACE DE LA NÉGOCIATION DANS LA PERSPECTIVE DE L'EXÉCUTION DE VOS MARCHÉS

### ➤ MISE EN PRATIQUE DES OUTILS INDISPENSABLES DE NÉGOCIATION

Cas pratique : analyse d'une procédure de négociation, exercices de mise en situation

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours  
Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.  
Lieu : Nous consulter  
Date : Nous consulter

# GESTION PUBLIQUE - COMMANDE PUBLIQUE : MARCHÉS PUBLICS DE TRAVAUX - Maîtriser leur passation et réussir leur exécution en toute sécurité

## LES OBJECTIFS

- Identifier les responsabilités de chaque intervenant
- Décrypter les procédures de passation
- Mettre en place l'exécution du marché

## PUBLIC

- Directeur et responsable travaux
- Directeur et responsable technique
- Directeur et responsable des marchés
- Directeur et responsable financier
- Directeur et responsable juridique

## LES PLUS

- Connaissance des procédures de la commande publique

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DES MARCHÉS DE TRAVAUX ET LE NOUVEAU CCAG

### ➤ LES ACTEURS D'UNE OPÉRATION DE TRAVAUX PUBLICS ET LEURS RÔLES

- La maîtrise d'ouvrage
- La maîtrise d'oeuvre
- Les opérateurs économiques

### ➤ CHOIX DES INTERVENANTS À L'ACTE DE CONSTRUIRE

- Réussir la consultation de maîtrise d'oeuvre
- Fixer la mission de la maîtrise d'oeuvre
- Choisir les autres intervenants et fixer leur mission

### ➤ DÉFINIR LA PROCÉDURE LA PLUS ADAPTÉE AU PROJET

- La procédure non formalisée
- L'appel d'offres
- Les procédures formalisées encadrées
- Les procédures spécifiques

### ➤ LES ÉTAPES DE LA CONSULTATION DES CANDIDATS

- La formulation de la publicité
- Le dossier de consultation
- La dématérialisation
- Les délais de réponse et d'engagement
- L'analyse des candidatures et des offres
- La procédure infructueuse
- La conclusion du contrat

### ➤ CHOIX DU TITULAIRE ET NOTIFICATION DU MARCHÉ

- Apprécier les candidatures et les offres
- Notifier le marché de travaux
- Appréhender les situations de recours
- Constituer le dossier marché
- Valider et contracter les assurances nécessaires
- Organiser la période de préparation des travaux

### ➤ PILOTER L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

- Superviser la mission des intervenants
- Les règles de sous-traitance

### ➤ LES RÈGLES D'EXÉCUTION FINANCIÈRE D'UN MARCHÉ PUBLIC DE TRAVAUX

- L'avance forfaitaire
- La retenue de garantie
- La garantie à première demande et la caution
- La nature et la forme des prix
- Le règlement des prestations
- Le solde de l'opération

### ➤ TRAITER LES MODIFICATIONS EN COURS D'EXÉCUTION

- Augmentation ou diminution des travaux
- Appliquer les pénalités

### ➤ LES MOYENS DE METTRE FIN PRÉMATURÉMENT AUMARCHÉ

- Comment interrompre un marché
- Maîtriser les modalités de résiliation d'un marché

### ➤ PLANIFIER LA FIN DU MARCHÉ : LES DISPOSITIONS DU NOUVEAU CCAG-TRAVAUX

- Organiser les opérations préalables à la réception
- Formaliser la réception
- Récupérer les dossiers d'intervention ultérieure sur l'ouvrage (DIUO) et des ouvrages exécutés (DOE)
- Assurer la clôture financière : décompte général
- Instruire les litiges
- Appliquer les règles de garantie

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# PASSATION DES MARCHÉS PUBLICS : MAITRISE DES PROCÉDURES DE PASSATION DES MARCHÉS ET DU SYSTÈME DES MARCHÉS PUBLICS

## LES OBJECTIFS

- Être formé et informé des règles et procédures que doivent suivre l'entité adjudicatrice et les soumissionnaires.
- Lever les obstacles, lorsque la candidature d'entrepreneurs ou fournisseurs étrangers est prévue ou souhaitée.
- Connaître la procédure d'appel d'offres pour maximiser la concurrence entre entrepreneurs et fournisseurs.
- Promouvoir la réalisation d'objectifs économiques et sociaux et optimiser les investissements en recherchant la performance dans la réalisation et la gestion des projets d'intérêt public et/ou d'intérêt général.

## PUBLIC

Le séminaire s'adresse aux collectivités locales (Mairies, Conseils régionaux, Districts), aux décideurs et dirigeants d'entreprises publiques et privées (PMI/PME/PMA) et grandes sociétés.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LA PASSATION DES MARCHÉS ET LA LÉGISLATION EN LA MATIÈRE

- La législation des marchés publics.
- La passation des marchés et la législation (cadre général).
- La législation nationale des marchés.

### ➤ LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX EN MATIÈRE DE MARCHÉS PUBLICS ET PRIVÉS

- Les objectifs de politiques nationales en matière de marchés publics.
- Les objectifs généraux des organismes de prêt, de financement du développement et des institutions internationales commerciales et économiques.
- Les principales caractéristiques des législations nationales des marchés et examen des dites caractéristiques.

### ➤ LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES LÉGISLATIONS NATIONALES DES MARCHÉS ET EXAMEN DES DITES CARACTÉRISTIQUES

- Source, Forme, portée et Nature des Législations Nationales des Marchés Publics.
- Le contrôle administratif des lois et procédures de l'entité adjudicatrice.

### ➤ LA MÉTHODE DE PASSATION DE MARCHÉS

- L'appel d'offres et autres méthodes d'appel d'offres.
- Les méthodes de passation des marchés et leurs variantes.
- Les circonstances d'utilisation des méthodes de passation de marchés ou de leurs variantes.

### ➤ LES PROCÉDURES D'APPEL D'OFFRES DANS LES LÉGISLATIONS NATIONALES

- Formulation et soumission des offres.
- Variantes et offres partielles.
- Période de validité des offres, retrait et modification.

### ➤ OUVERTURE, EXAMEN, ÉVALUATION DES OFFRES

- Critères et méthodes d'évaluation.
- Comparaison des soumissions.
- Conversion des prix dans une monnaie unique.
- Système de la double enveloppe.
- Préférence accordée aux produits nationaux et autres dispositions pour promouvoir des objectifs économiques.
- Négociation avec tous les soumissionnaires.
- Rejet de toutes les soumissions.
- Acceptation d'une soumission et formation du contrat.

### ➤ NÉGOCIATION ET AUTRES PROCÉDURES PRÉVUES DANS LES DISPOSITIONS NATIONALES DES MARCHÉS

- La négociation.
- Les procédures régissant la conduite des négociations.
- Marchés négociés avec appel à concurrence "shopping" ou sollicitation d'une seule source.

### ➤ RECOURS DES PARTICIPANTS AUX PROCÉDURES DE PASSATION DE MARCHÉS

- Les instances et recours.
- Les effets des recours.
- La portée du recours et la nature de la réparation.

### ➤ MODULE IX : CONCLUSION

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'embarquement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée** : 3 jours
- **Tarif** : 300.000 FCFA HT
- **Lieu** : Nous consulter
- **Date** : Nous consulter

# PASSATION DES MARCHÉS PUBLICS : "MAITRISE DES PROCÉDURES DE PASSATION DES MARCHÉS ET DU SYSTÈME DES MARCHÉS PUBLICS "

## LES OBJECTIFS

- Être formé et informé des règles et procédures que doivent suivre l'entité adjudicatrice et les soumissionnaires.
- Lever les obstacles, lorsque la candidature d'entrepreneurs ou fournisseurs étrangers est prévue ou souhaitée.
- Connaître la procédure d'appel d'offres pour maximiser la concurrence entre entrepreneurs et fournisseurs.
- Promouvoir la réalisation d'objectifs économiques et sociaux et optimiser les investissements en recherchant la performance dans la réalisation et la gestion des projets d'intérêt public et/ou d'intérêt général.

## PUBLIC

- Le séminaire s'adresse aux collectivités locales (Mairies, Conseils régionaux, Districts), aux décideurs et dirigeants d'entreprises publiques et privées (PMI/PME) et grandes sociétés.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LA PASSATION DES MARCHÉS ET LA LÉGISLATION EN LA MATIÈRE

- La législation des marchés publics.

### ➤ LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX EN MATIÈRE DE MARCHÉS PUBLICS ET PRIVÉS

- La passation des marchés et la législation .
- Les objectifs généraux des organismes de prêt, de financement du développement et des institutions internationales commerciales et économiques.
- Les principales caractéristiques des législations nationales des marchés et examen des dites caractéristiques.

### ➤ LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES LÉGISLATIONS NATIONALES DES MARCHÉS ET EXAMEN DES DITES CARACTÉRISTIQUES

- Source, Forme, portée et Nature des Législations Nationales des Marchés Publics.
- La législation nationale des marchés.
- Le contrôle administratif des lois et procédures de l'entité adjudicatrice.

### ➤ LA MÉTHODE DE PASSATION DE MARCHÉS

- L'appel d'offres et autres méthodes d'appel d'offres.
- Les objectifs de politiques nationales en matière de marchés publics.
- Les méthodes de passation des marchés et leurs variantes.
- Les circonstances d'utilisation des méthodes de passation de marchés ou de leurs variantes.

### ➤ LES PROCÉDURES D'APPEL D'OFFRES DANS LES LÉGISLATIONS NATIONALES

- Formulation et soumission des offres.
- Variantes et offres partielles.
- Période de validité des offres, retrait et modification.

### ➤ OUVERTURE, EXAMEN, ÉVALUATION DES OFFRES

- Critères et méthodes d'évaluation.
- Comparaison des soumissions.
- Conversion des prix dans une monnaie unique.
- Système de la double enveloppe.
- Préférence accordée aux produits nationaux et autres dispositions pour promouvoir des objectifs économiques.
- Négociation avec tous les soumissionnaires.
- Rejet de toutes les soumissions.
- Acceptation d'une soumission et formation du contrat.

### ➤ NÉGOCIATION ET AUTRES PROCÉDURES PRÉVUES DANS LES DISPOSITIONS NATIONALES DES MARCHÉS

- La négociation.
- Les procédures régissant la conduite des négociations.
- Marchés négociés avec appel à concurrence "shopping" ou sollicitation d'une seule source.

### ➤ RECOURS DES PARTICIPANTS AUX PROCÉDURES DE PASSATION DE MARCHÉS

- Les instances et recours.
- Les effets des recours.
- La portée du recours et la nature de la réparation.

### ➤ CONCLUSION

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- Durée : 3 jours
- Tarif : 300.000 FCFA HT
- Lieu : Nous consulter
- Date : Nous consulter



# ORGANISATION ET QUALITÉ

TESMA PARTNERS

VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE



**TESMA PARTNERS**  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE



# ORGANISATION ET QUALITÉ : MANAGEMENT DE LA QUALITÉ : ACQUÉRIR DES OUTILS POUR MANAGER UN SMQ

## LES OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances pour l'organisation et la mise en place pratique d'un système de management de la qualité (SMQ)
- Déterminer les outils à utiliser pour manager la qualité
- Définir les responsabilités

## PUBLIC

- Chefs d'entreprise, cadres, managers
- Responsables qualité

## LES PLUS

- Des conseils et apports personnalisés du consultant, directement applicables sur le terrain pour fédérer vos équipes
- De nombreux ateliers et jeux de rôle tout au long de la formation pour valider ses acquis
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ COMPRENDRE L'APPROCHE PROCESSUS EN VUE DE LA MISE EN PLACE D'UNE ORGANISATION QUALITÉ PRAGMATIQUE

- Appréhender les étapes de la démarche qualité pour piloter le projet jusqu'à la certification
- Evaluer la notion de qualité en entreprise : enjeux et objectifs
- Prendre connaissance des termes et définitions relatifs à la Qualité
- Description des normes relatives au management de la Qualité
- Visualiser les critères de performance de l'organisme
- Clients, processus, relation client/fournisseurs internes

### ➤ PANORAMA DES DIFFÉRENTS OUTILS DE LA QUALITÉ SELON LA SMQ

- L'outil d'implication opérationnelle du personnel : les 5S - définition et application
- Amélioration continue, Kaizen : comprendre le fonctionnement de ces deux procédés
- Appréhender les fondamentaux du PCDA : Plan Do Check Act
- Retour sur le principe du brainstorming
- Visualiser le diagramme de cause/effets (Ishikawa)
- Visualiser le diagramme de Pareto
- Point sur le **QQOQCCP** : Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Combien et Pourquoi
- Comprendre les différentes étapes de la synthèse avec la méthode 8D

### ➤ APPRÉHENDER LES PRINCIPES DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

- Se représenter les 7 principes ISO : les principes de management de la qualité
- Focus sur les responsabilités pratiques dans l'organisme
- Visualiser les principes de l'amélioration continue
- Repenser la prise de décision
- Indicateurs/ KPI (Key Performance Indicators) : comment les utiliser à bon escient
- Appréhender les rituels de pilotage d'un système de management de la qualité

### ➤ COMMENT MANAGER L'APPROCHE PROCESSUS SELON LE SMQ

- Enoncé des principales exigences de la norme ISO 9001 : 207
- La maîtrise des processus : une exigence clé de la norme ISO 9001
- Mise en œuvre de l'approche processus
- Exemple de fiche d'un processus
- Formaliser et décrire les processus
- Assimiler les principes de la structure documentaire

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# ORGANISATION ET QUALITÉ : FORMATION AUDIT INTERNE QUALITÉ - ISO 9001 : MÉTHODE ET PRATIQUE -

## Maîtriser l'organisation et la réalisation d'un audit qualité

### LES OBJECTIFS

- Connaître les termes et exigences entourant l'activité d'audit qualité
- Connaître les différentes étapes nécessaires pour la réalisation d'un audit qualité
- Connaître et savoir utiliser les différentes techniques de questionnement
- Savoir adapter son attitude en position d'auditeur

### PUBLIC

- Chef d'entreprises, cadres, managers
- Techniciens
- Responsables qualité

### LES PLUS

- Des conseils et apports personnalisés du consultant, directement applicables sur le terrain pour fédérer vos équipes
- De nombreux ateliers et jeux de rôle tout au long de la formation pour valider ses acquis
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

### PROGRAMME

#### ➤ SE REPRÉSENTER LES GRANDS PRINCIPES DES RÉFÉRENTIELS NORMATIFS

- Panorama des organismes de normalisation
- Mise au point sur les certifications et les normes qualité
- Passage en revue de la norme à auditer

#### ➤ APPRÉHENDER LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE L'AUDIT INTERNE

- Prendre connaissance du référentiel de l'audit
- Visualiser les spécificités des différents audits
- Distinguer les apports bénéfiques d'un audit interne

#### ➤ POSITIONNER L'AUDIT PAR RAPPORT À L'ASSURANCE QUALITÉ

- S'approprier le principe de l'assurance qualité
- L'audit qualité : outil de l'assurance qualité
- Les exigences de la norme ISO 9001 appliquées à l'audit
- Parallèle audit interne / auto-inspection et focus sur les bonnes pratiques

#### ➤ PRENDRE CONNAISSANCE DES ÉTAPES D'UN AUDIT INTERNE

- Le déclenchement d'un audit interne
- Focus sur les modalités de planification de l'audit interne
- Identifier l'entité et la période pour réaliser un audit interne
- Assimiler les modalités de préparation de l'audit
- Objectifs, référentiel et champs de l'audit
- Elaboration d'un plan d'audit et d'un guide
- La réalisation et la réunion d'ouverture
- La réunion de clôture
- Le rapport d'audit et les écarts
- L'exploitation de l'audit

#### ➤ ASSIMILER LES POINTS CLEFS À MAÎTRISER PENDANT UN AUDIT INTERNE

- Fiche audit de procédures
- Fiche audit de processus
- Fiche audit système selon l'ISO 9000

### SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# QUALITE : PASSER D'UN SYSTÈME QUALITÉ À UN SYSTÈME INTÉGRÉ QSE

## LES OBJECTIFS

- Construire un Système de Management Intégré (SMI) cohérent et efficient.
- Comprendre le principe des systèmes "santé-sécurité au travail" et "environnement".
- Identifier les clés pour enrichir votre approche processus dans une logique d'intégration et de prévention des risques QSE.
- Repérer les facteurs de réussite pour piloter ce nouveau système de management QSE (Qualité - Sécurité - Environnement).

## PUBLIC

Directeurs et Responsables Qualité désirant évoluer vers un système intégré Qualité Santé-Sécurité-Environnement (QSE).

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ SYSTÈME INTÉGRÉ QSE

- Les trois dimensions d'un système de management intégré (SMI).
- Les enjeux d'un système intégré et la notion de parties intéressées.
- Pour qui et pourquoi un système intégré ?
- Similitudes et spécificités des référentiels ISO 14001 et OHSAS 18001 avec ISO 9001.
- Les points clés d'un Système de Management Environnement (SME) et l'essentiel de la réglementation environnementale.
- L'analyse environnementale initiale comme base de la démarche.
- Préparation d'une analyse initiale et sa réalisation pour identifier les aspects environnementaux significatifs.

### ➤ SYSTÈME DE MANAGEMENT SANTÉ-SÉCURITÉ AU TRAVAIL (SMSS)

- Les points clés d'un Système de Management Santé-Sécurité au travail (SMSS) et les textes réglementaires incontournables.
- L'analyse de risques au poste de travail et l'utilisation du document unique pour construire un plan de prévention.
- Élargissement concret du système qualité pour intégrer les dimensions Qualité-Santé-Sécurité-Environnement.
- Adoption d'une approche processus à trois dimensions.

- Raisonement autour de la satisfaction, de la prévention, de la conformité réglementaire et de l'amélioration des performances.
- Évolution du système qualité et du système documentaire, y compris la création d'un nouveau manuel QSSE, des fiches d'identité processus complétées et des procédures étoffées.
- De la politique au plan d'actions QSSE : repenser le système de manière intégrée.
- Pilotage du nouveau système de management QSSE à travers un tableau de bord pour suivre, agir et communiquer sur les trois dimensions.
- Mise en place de revues QSSE condensées.
- Élaboration d'un plan d'animation centré sur la Qualité, la Santé-Sécurité, et l'Environnement.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date: Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

Acquérir les méthodes et les outils pour auditer efficacement un système et/ou des processus QSE.

## PUBLIC

Futurs auditeurs QSE internes et externes, ainsi que les Responsables QSE désirant comprendre la logique des audits QSE. Les participants devraient avoir une connaissance préalable des principes d'un système QSE et des référentiels (ISO 14000, OHSAS 18001, ISO 9001).

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LES DIMENSIONS D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ (SMI).

- Les trois dimensions d'un système de management intégré (SMI).
- Les enjeux d'un système intégré et la notion de parties intéressées.
- Pour qui et pourquoi un système intégré ?
- Similitudes et spécificités des référentiels ISO 14001 et OHSAS 18001 avec ISO 9001.
- Les points clés d'un Système de Management Environnement (SME) et l'essentiel de la réglementation environnementale.
- L'analyse environnementale initiale comme base de la démarche.
- Préparation d'une analyse initiale et sa réalisation pour identifier les aspects environnementaux significatifs.

### ➤ LES POINTS CLÉS D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT SANTÉ-SÉCURITÉ AU TRAVAIL (SMSS)

- Les points clés d'un Système de Management Santé-Sécurité au travail (SMSS) et les textes réglementaires incontournables.

- L'analyse de risques au poste de travail et l'utilisation du document unique pour construire un plan de prévention.
- Élargissement concret du système qualité pour intégrer les dimensions Qualité-Santé-Sécurité-Environnement.
- Adoption d'une approche processus à trois dimensions.
- Raisonement autour de la satisfaction, de la prévention, de la conformité réglementaire et de l'amélioration des performances.
- Évolution du système qualité et du système documentaire, y compris la création d'un nouveau manuel QSSE, des fiches d'identité processus complétées et des procédures étoffées.
- De la politique au plan d'actions QSSE : repenser le système de manière intégrée.
- Pilotage du nouveau système de management QSSE à travers un tableau de bord pour suivre, agir et communiquer sur les trois dimensions.
- Mise en place de revues QSSE condensées.
- Élaboration d'un plan d'animation centré sur la Qualité, la Santé-Sécurité, et l'Environnement.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date: Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Situer le rôle du responsable Qualité.
- Acquérir les principes et outils Qualité pour mener à bien sa mission.
- Construire son plan d'actions individuel pour débiter sa démarche qualité.

## PUBLIC

Responsables Qualité de sociétés industrielles ou de services entrant en fonction. Les participants devraient avoir une connaissance du fonctionnement de l'entreprise.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ COMPRENDRE LES PRINCIPES QUALITÉ

- Les différents concepts : Management et Assurance Qualité.
- Formaliser le savoir-faire de la société : le manuel Qualité, les descriptifs de processus, les procédures et instructions : faire simple et efficace.

### ➤ METTRE EN ŒUVRE LA DÉMARCHE

- Mettre en place une structure Qualité au sein de l'entreprise.
- Participer à la rédaction de la politique Qualité, déployer les objectifs dans toute l'entreprise.
- Faire le diagnostic qualité : mesurer les coûts de non-qualité, faire le bilan des processus, mesurer la qualité perçue par les clients, faire le recensement des dysfonctionnements dans l'entreprise.
- Planifier et suivre la mise en œuvre des actions d'améliorations (plan d'action qualité).
- Construire des tableaux de bord Qualité avec des indicateurs pertinents, les exploiter pour progresser.

### ➤ METTRE EN ŒUVRE UN SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITÉ

- La norme ISO 9001 V 2015 : les principales exigences par chapitre.

### ➤ METTRE EN ŒUVRE DES MÉTHODES DE CONTRÔLE ET DE PRÉVENTION

- Contrôle qualité et autocontrôle : assurer la conformité des prestations.
- AMDEC et contrôle statistique (MSP) pour anticiper les défaillances.
- L'amélioration au quotidien : la méthode CARREDAS pour résoudre les problèmes ; les actions correctives et préventives pertinentes.

### ➤ ASSURER LE RÔLE ET LES MISSIONS DU RESPONSABLE QUALITÉ

- Développer une culture qualité, identifier les facteurs d'adhésion.
- La fonction de Responsable qualité : Qualité, contrôle, PDCA.
- Enjeux de la démarche qualité.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Comprendre les concepts du Lean Management.
- Associer Lean Management et Six Sigma dans les services.
- Piloter collectivement l'amélioration continue.
- Construire et piloter une démarche Lean Six Sigma dans l'entreprise.

## PUBLIC

Cette formation s'adresse aux organisateurs, chefs de projet en charge de mettre en œuvre le Lean Management dans les services, aux managers responsables de la démarche, ainsi qu'aux responsables qualité.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LES PRINCIPES DE LA DÉMARCHE ET DES MÉTHODES

#### Qu'est-ce que le Lean dans les services ?

- L'historique du Lean Management.
- Les applications dans l'industrie.
- Les transpositions dans le domaine des services (fonctions supports de l'entreprise, services publics, hôpitaux).

#### Qu'est-ce que le Six Sigma ?

- Les principes du Six Sigma.
- Les liens entre Lean Management et démarche Six Sigma.
- Transposition dans les services en termes de qualité et de capabilité.

#### Lean Six Sigma : la démarche à mettre en œuvre

- Diagnostic des processus.
- Identification des méthodes à appliquer.
- Analyser les processus pour identifier les zones de gain.
- Plans d'actions.
- Le D.M.A.I.C. (Définir, Mesurer, Analyser, Innover, Contrôler).
- La mise en œuvre et le pilotage.

### ➤ LES MÉTHODES

- Organiser les postes de travail.
- Le value stream mapping.
- L'AMDEC (Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité).
- Méthodes (suite), la mise en œuvre de la dynamique et son pilotage.

### ➤ LES MÉTHODES (SUITE) ET DÉPLOIEMENT

- Les activités liées au D.M.A.I.C.
- La résolution de problème.
- Les détrompeurs.
- La mesure de la variabilité.
- Les solutions pour réduire la variabilité.
- Les 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke, soit Classement, Ordonnancement, Nettoyage, Standardisation, Discipline).

#### Les indicateurs à mettre en place

- Le choix des indicateurs : performance et avancement.
- Le reporting.
- Le ROI (Retour sur Investissement).
- Le pilotage de la démarche.

#### Lean Six Sigma : le déploiement

- Impliquer les acteurs.
- Le rôle du management.
- La communication associée.

#### La pérennisation

- La consolidation des résultats.
- La formation.
- Les réunions d'échanges.
- Les retours d'expériences.
- Se fixer de nouveaux objectifs.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Comprendre l'approche processus, ses principes et ses avantages.
- Assimiler les facteurs clés favorisant le pilotage efficace d'un processus.
- Acquérir les outils et méthodes pour décrire, maîtriser, piloter et améliorer un processus.

## PUBLIC

Cette formation s'adresse aux pilotes de processus, aux propriétaires de processus, ainsi qu'aux responsables qualité et responsables d'activités.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ L'APPROCHE PROCESSUS POUR DÉCLOISONNER L'ENTREPRISE

- Les principes de l'approche processus.
- Les exigences de la norme ISO 9001 Version 2008.
- La cartographie des processus dans l'entreprise : comment la créer ?
- Comment favoriser la transversalité et passer d'un raisonnement basé sur les procédures à un raisonnement basé sur les processus.

### ➤ DÉCRIRE ET MAÎTRISER LE DÉROULEMENT D'UN PROCESSUS

- Décrire un processus : viser le juste nécessaire, repérer les caractéristiques d'un processus, faire les liens avec les procédures et modes opératoires existants, représenter graphiquement des processus. Utilisation des fiches d'identité processus.
- Identifier les risques et repérer les points critiques.
- Mettre en place des actions de surveillance.
- Établir des règles pour maîtriser les non-conformités.
- Enregistrer pour apporter la preuve de la conformité du produit ou de la prestation réalisée.

### ➤ PILOTER ET AMÉLIORER UN PROCESSUS

- Définir les informations nécessaires pour piloter un processus.
- Mesurer la performance du processus dans une optique "qualité-coût-délai".
- Formaliser un plan d'actions pour l'amélioration continue du processus.

- Différencier les indicateurs de performance des indicateurs de surveillance.
- Préparer et organiser des revues de processus.
- Promouvoir une logique d'amélioration continue.

### ➤ LES RESPONSABILITÉS DU PILOTE DE PROCESSUS

- Être garant de la prise en compte des besoins des clients.
- Assurer l'amélioration permanente du processus.
- Définir les contributions individuelles et collectives.
- Communiquer sur les résultats et les actions.
- Animer et motiver les équipes pour l'amélioration.
- Identifier les pièges à éviter pour le pilote de processus.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Acquérir la méthode et les outils pour réaliser efficacement des audits qualité, qu'ils soient internes ou externes, portant sur le système ou les processus.
- Assimiler les attitudes comportementales qui favorisent la réussite de l'audit.
- Pratiquer la méthode d'audit à travers une étude de cas dans le secteur industriel ou des services, en fonction du profil du participant.

## PUBLIC

Cette formation s'adresse à divers profils, notamment les futurs auditeurs qualité internes, les chargés de missions d'audit système ou processus dans des entreprises industrielles et de services, les auditeurs qualité externes, les membres des équipes de qualification et d'homologation des fournisseurs, ainsi que les personnes **auditées devant se préparer à vivre un audit.**

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ SAVOIR

- Introduction à l'audit, ses principes généraux.
- Comportement de l'auditeur, y compris des compétences telles que l'écoute et la reformulation.
- Respect de l'autre et gestion des différentes personnalités.
- Zoom sur les audits de Systèmes d'Information (SI).
- Les différentes dimensions de l'audit.
- Définition de l'audit en images.
- Le référentiel, l'objectif et la nature de l'audit.
- Les parties prenantes de l'audit (audit interne vs. audit externe).
- Relations d'audit et relations contractuelles de l'audit.

### ➤ ÊTRE AUDITEUR

- Critères de qualification selon ISO 19011.
- Qualités personnelles de l'auditeur.
- Les niveaux rédactionnels lors de l'audit.
- Qualités liées aux techniques d'audit, y compris la communication.
- Conduite de l'entretien.
- La force de la question.
- Le questionnement de l'auditeur.

### ➤ SAVOIR ÊTRE

- Bases de la communication.
- Outils de l'auditeur.
- Différentes attitudes de l'auditeur.
- Pièges à éviter lors de l'audit.

### ➤ SAVOIR FAIRE

- Mise en pratique sur un cas pratique réalisé en groupes.
- Cadrage de l'audit.
- Préparation de l'audit, y compris la revue documentaire.
- Plan d'audit.
- Préparation des outils de prise de note.
- Préparation du questionnaire d'audit.

### ➤ SAVOIR FAIRE (SUITE ET FIN)

- Réalisation de l'audit.
- Simulations et jeux de rôles.
- Quizz de validation des acquis.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**



# QUALITE : AUDITEUR QUALITÉ INTERNE

## LES OBJECTIFS

- Acquérir la méthode d'audit interne.
- Maîtriser les fondamentaux et utiliser les outils essentiels à la fonction d'auditeur qualité interne.
- Savoir conduire un audit interne de manière efficace.

## PUBLIC

Cette formation s'adresse aux cadres appelés à exercer de façon permanente ou occasionnelle la fonction d'auditeur interne. Elle est également adaptée aux auditeurs internes récents dans la fonction. Cette formation n'est pas destinée aux personnes en charge des audits qualité, sécurité, environnement.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ L'AUDIT INTERNE : RÔLE ET MISSIONS

- Définition de la fonction d'audit interne et sa place dans la structure organisationnelle.
- La charte d'audit et la déontologie de la fonction d'auditeur interne.

### ➤ OBJECTIFS ET PLANIFICATION D'UN AUDIT INTERNE

- Objectifs de l'audit interne.
- Planification des missions d'audit interne.
- Évaluation de la performance et du dispositif de l'audit interne.

### ➤ ORGANISER UNE MISSION D'AUDIT INTERNE

- Les étapes d'une mission d'audit interne, y compris la lettre de mission, l'étude préalable, le déroulement de l'audit, la rédaction du rapport, et le suivi.
- Préparation de la mission d'audit interne, notamment la rédaction de la lettre de mission, l'identification des objectifs, la communication avec les audités.

### ➤ RÉALISER LA MISSION

- Description de l'existant : les documents à réunir, la création de flowcharts (diagrammes de flux), le tableau de répartition des tâches, les entretiens et questionnaires d'audit.
- Validation de la conformité de l'existant : tests de conformité et questionnaires.

- Analyse de l'existant, y compris l'évaluation des forces et faiblesses, les sondages, l'échantillonnage statistique, l'audit des outils informatiques.
- Synthèse des conclusions de l'audit, y compris la feuille de révélation, la feuille d'analyse des problèmes, l'arbitrage entre risque et performance, et la valorisation du meeting final.

### ➤ CONCLURE LA MISSION

- Rédaction des différents types de rapports d'audit.
- Le suivi de la mission d'audit interne.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

# QUALITE : TABLEAU DE BORD QUALITÉ

## LES OBJECTIFS

- Acquérir la méthode d'audit interne.
- Maîtriser les fondamentaux et utiliser les outils essentiels à la fonction.
- Savoir conduire un audit interne.

## PUBLIC

- Cadre appelé à exercer de façon permanente ou occasionnelle la fonction d'auditeur interne.
- Auditeur interne récent dans la fonction. Cette formation ne s'adresse pas aux personnes en charge des audits qualité, sécurité, environnement.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ L'AUDIT INTERNE : RÔLE ET MISSIONS

- Définir la fonction et sa place dans la structure.
- La charte d'audit et la déontologie de la fonction.
- Objectifs et planification d'un audit interne
- Vérifier la conformité.
- Planifier les missions.
- Évaluer la performance et le dispositif.

### ➤ ORGANISER UNE MISSION D'AUDIT INTERNE

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

### ➤ PRÉPARER LA MISSION D'AUDIT

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

### ➤ RÉALISER LA MISSION

- Décrire l'existant : les documents à réunir, flow chart, tableau de répartition des tâches, entretien et questionnaires d'audit.
- Valider la conformité de l'existant : test de conformité, questionnaires

### ➤ ANALYSER L'EXISTANT

- Le tableau des forces et faiblesses apparentes.
- Les sondages, l'échantillonnage statistique, le tableau d'évaluation des procédures.
- L'audit des outils informatiques.

### ➤ SYNTHÉTISER LES CONCLUSIONS D'AUDIT

- La feuille de révélation.
- La feuille d'analyse des problèmes.
- Arbitrer risque et performance.
- Valoriser le meeting final.

### ➤ CONCLURE LA MISSION

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

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Comprendre les principes et enjeux d'une démarche intégrée Qualité-Santé/Sécurité Environnement.
- Acquérir les méthodes et les outils clés pour piloter un système Intégré QSE.
- Identifier les points clés des référentiels ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001.

## PUBLIC

- Responsable, animateur QSE devant prendre en main leur nouvelle fonction.
- Futurs auditeurs QSE.
- Managers désirant comprendre les clés du management QSE.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ COMPRENDRE LES ENJEUX ET PRINCIPES D'UN SYSTÈME INTÉGRÉ

- Identifier les parties prenantes d'un système intégré, comprendre leurs attentes. Cerner les acteurs internes.
- Valider les finalités attendues.
- L'essentiel de la réglementation Santé/Sécurité et Environnement.
- Les principes du système : conjuguer prévention des risques et amélioration continue.

### ➤ S'APPUYER SUR LES RÉFÉRENTIELS QSE

- Les exigences clés des référentiels ISO 9001, 14001 et OHSAS 18001.
- Engager les actions de prévention : construire ses programmes d'action.
- Construire un système documentaire simple et efficace.

### ➤ MANAGER LA PRÉVENTION

- Clarifier les responsabilités de chacun des acteurs, animer et faire animer la prévention.
- Prévoir, anticiper et savoir gérer les situations d'urgence (accidents de travail, pollution, rappel de produits...).
- Simuler les situations d'urgence, organiser les Plans d'Opérations Internes (POI) et Plans Particuliers d'Intervention (PPI).

### ➤ ANCRER DES RÉFLEXES D'AMÉLIORATION CONTINUE

- Engager, motiver les acteurs.
- À partir de la politique QSE, définir les objectifs et son plan d'actions annuel.
- Faire vivre la démarche au quotidien :
- Déclencher des actions correctives et préventives sur le terrain.
- Rechercher les causes des dysfonctionnements (arbre des causes, 5M, 5 pourquoi...).
- Les audits internes pour progresser.
- Les indicateurs clés QSE.
- Le bilan du système QSE (revue de direction, revue de processus).

### ➤ L'ANALYSE DES RISQUES QSSE

- Mener une évaluation des risques santé-sécurité professionnels.
- L'essentiel de l'analyse environnementale initiale (AEI).
- L'AMDEC pour déterminer les risques qualité sur les processus.
- Consolider son analyse globale par une cartographie des risques.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Acquérir les outils de développement et validation de la conception produit et de son industrialisation.
- Identifier les bonnes pratiques pour concevoir dans une logique zéro défaut.

## PUBLIC

- Responsable et ingénieur conception, méthodes, industrialisation.
- Responsable d'achats de nouveaux produits conçus et réalisés par des sous-traitants.
- Responsable qualité conception.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LES ENJEUX ET PRINCIPES DE LA QUALITÉ DÈS LA CONCEPTION

- Le client au centre du besoin d'un nouveau produit.
- Instaurer une démarche basée sur la prévention et l'anticipation des défaillances produit et conception.
- S'appuyer sur le référentiel ISO 9001 V2008 (décrypter le chapitre «conception et développement») pour dérouler un processus de conception pertinent.
- Les différents types de documents clés : planning, spécifications, procédures, enregistrements, etc.
- :

### ➤ DÉVELOPPER ET VALIDER LA CONCEPTION DU PRODUIT

- La qualité dans le cycle conception produit : la cohérence entre besoins/fonctions/caractéristiques/critères d'acceptation.
- Le plan de qualification, le plan de validation.
- L'AMDEC produit pour vérifier les éléments de sortie de conception.
- La notion de validation et modifications en cours de développement.
- Les documents clés du dossier produit, les interfaces avec l'industrialisation et autres services (achats, commerciaux, contrôle, etc.).

### ➤ VÉRIFIER ET VALIDER LE PROCESSUS DE PRODUCTION

- Formaliser le processus de production et les attentes en termes de performance.
- Réaliser une AMDEC processus pour anticiper les défaillances, en déduire le plan de surveillance du processus.
- Définir la mise en œuvre d'outils de maîtrise des procédés de fabrication (MSP, panoplies, poka-yoké, etc.).
- La valeur des échantillons initiaux et la communication associée avec le client.
- Les éléments «à livrer» à la production (dossier d'industrialisation).

### ➤ VISER LE ZÉRO DÉFAUT EN CONCEPTION

- Les indicateurs clés de la qualité en conception.
- La liste unique de problème (LUP) gérée de manière centrale.
- Les bonnes pratiques qualité associées.
- Cas particulier des produits conçus et fabriqués par un sous-traitant : que demander aux fournisseurs ?

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 2 jours**
- **Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**
- **Lieu : consulter**
- **Date: Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Comprendre l'approche par les risques et les opportunités de la norme ISO 9001:2015.
- Évaluer l'impact sur le Système de Management de la Qualité (SMQ).
- Appréhender les exigences liées aux risques et maîtrise de risque.

## PUBLIC

Toute personne impliquée dans un SMQ version 2015 : Responsables et ingénieurs qualité, Pilotes de processus, Auditeurs Qualité.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ RISQUES DANS LE MANAGEMENT DE L'ORGANISME

- Risque et positionnement dans les systèmes de management ISO 9001, ISO 45001/ OHSAS 18001, etc.
- Exercice de mise en application : Identification et analyse des différents risques par rapport à une situation donnée.

### ➤ LA MAÎTRISE DE RISQUE

#### Les essentiels de la maîtrise de risque :

- Incertitude, appétence, processus de traitement, gestion de crise, gravité-occurrence, prévention-protection, niveau de risque.

#### Hiérarchisation et responsabilisation de la direction :

- S'appuyer sur l'engagement de la direction et la stratégie de l'entreprise.
- Formaliser la politique qualité en raisonnant prévention et amélioration.
- Identification des risques en lien avec les démarches systémiques.
- Traduire la politique en objectifs qualité mesurables.

### ➤ MISE EN SITUATION ET COMPLÉMENTS

- Réalisation des activités opérationnelles.
- Analyser et améliorer ses processus clés achats, vente, production, conception, activité après livraison.
- La maîtrise du produit non conforme.

- Le déploiement de la culture des risques.
- La notion de couverture des risques.
- Le Plan de Management des Risques.
- Les actions correctives.
- Étude de cas pratique jalonnant tous les points ci-dessus en différents groupes selon les affinités.
- QCM et test de fin de formation.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Aider les managers à mieux appréhender les enjeux de la Qualité de Vie au Travail (QVT) pour les PME et à développer la QVT au sein de ces entreprises.
- Conduire la mise en place de la qualité de vie au travail dans leur propre organisation du travail.
- Maîtriser les principaux rôles du management qualité nécessaires à la conduite des projets de changement et des améliorations.
- Acquérir et conserver un avantage concurrentiel significatif, basé sur l'amélioration de la qualité et l'optimisation du rendement.
- Développer l'esprit d'initiative par le déploiement des plans d'action de progrès dans tous les domaines technologiques et du processus de management qualité.
- Accélérer le rythme d'amélioration et d'innovation pour réaliser, aux coûts les plus bas, le plus haut niveau de qualité souhaitée par le client et accroître ainsi les marges bénéficiaires et améliorer la position concurrentielle.

## PUBLIC

- Directeur/responsable qualité.
- Responsable processus.
- Managers au sein de PME.
- DRH et fonctionnels RH.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ UTILISER LE VOCABULAIRE QUALITÉ À BON ESCIENT :

- Efficacité, parties intéressées, actions correctives, causes, amélioration continue, performance.

### ➤ PLANIFIER / PLAN :

- Alignement de votre politique en fonction du contexte et de la stratégie.
- Déclinaison de cette politique dans vos processus.
- Objectifs SMART.
- Anticipation des risques et les actions de prévention.

### ➤ RÉALISER / DO :

- Une gestion efficace des informations et la gestion de la connaissance.
- Communication efficace de l'information.
- Utilisation des ressources adaptées.

### ➤ VÉRIFIER / CHECK :

- Surveillance efficace avec des audits d'efficacité.
- Utilisation d'un tableau de bord.
- Méthodes de mesure.

### ➤ AGIR / ACT :

- Analyse des résultats et recherche des causes.
- Suivi efficace des plans d'actions (boucle courte, boucle longue).

- Évaluation de l'efficacité des plans d'actions.
- Effectuer un bilan avec une auto-évaluation selon la norme FDX 50 174.
- Définition des priorités et communication.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 2 jours**
- **Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date: Nous consulter**



# AUDIT INTERNE – CONTRÔLE INTERNE - COMPLIANCE



**TESMA PARTNERS**  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

## LES OBJECTIFS

Cette formation "Mettre en place et piloter un contrôle interne" vous permettra de :

- Connaître les obligations réglementaires et les référentiels de contrôle interne
- Mettre en place et évaluer le dispositif de contrôle interne
- Savoir évaluer et réduire les processus et les risques associés
- Savoir utiliser les outils d'analyse et d'élaboration du contrôle interne

## PUBLIC

- Contrôleurs internes, Auditeurs internes, Contrôleur internes, Responsables administratifs et financiers, Responsables comptables, contrôleurs de gestion, experts-comptables, commissaires aux comptes, personnes chargées de l'amélioration ou de la mise en place des procédures de contrôle interne

## LES PLUS

- Etude des outils et procédures spécifiques du secteur d'activité des stagiaires.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ POSITIONNER LE CONTRÔLE INTERNE DANS LE CONTEXTE DE L'ENTREPRISE

- Bien identifier le cadre et l'environnement du contrôle interne
- Le contrôle interne concerne les procédures
- Intégrer le contexte de crise et d'évolution de la gouvernance des entreprises
- Maîtriser les référentiels de contrôle interne
- Dissocier et comprendre les interactions entre contrôle interne, audit interne, contrôle de gestion et «risk management»

### ➤ QUALIFIER L'ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE INTERNE

- Identifier le cadre méthodologique du "contrôle interne" propre à l'entreprise
- Définir le rôle et les responsabilités des différents acteurs
- Organiser et planifier la mise en place du dispositif de contrôle
- Comment élaborer la note de synthèse

### ➤ IDENTIFIER LES PROCESSUS ET LES RISQUES DANS L'ENTREPRISE

- Cartographier les processus et les fonctionnements de l'entreprise
- Identifier les risques potentiels et les plans d'actions associés
- Documenter les dispositifs de contrôle interne

### ➤ DÉPLOYER ET ÉVALUER LE DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE

- Vérifier la bonne exécution des contrôles et leur pertinence
- Examiner la qualité des procédures et de la documentation
- Mettre en place les contrôles pour évaluer la performance du dispositif mis en place

### ➤ SUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF

- Le bilan des actions de contrôle interne: analyse du dispositif et points à améliorer
- S'assurer de la réalisation des actions correctrices
- Veiller à l'amélioration permanente et continue du dispositif
- Impliquer et motiver les différents acteurs du contrôle

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- Durée : 2 jours
- Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.
- Lieu : Nous consulter
- Date: Nous consulter



# AUDIT INTERNE – CONTRÔLE INTERNE – COMPLIANCE : LES FONDAMENTAUX DE L'AUDIT INTERNE : CONCEPTS, TECHNIQUES ET MÉTHODOLOGIES

## LES OBJECTIFS

Cette formation "Les fondamentaux de l'Audit interne" permettra aux stagiaires de :

- Comprendre les enjeux liés au dispositif d'audit interne au regard des objectifs de l'entreprise (différences avec le contrôle interne)
- Acquérir les techniques et la méthodologie d'audit interne
- Maîtriser les fondamentaux et utiliser les outils essentiels
- Maîtriser les techniques d'établissement des procédures administratives et d'organisation et savoir auditer les procédures
- Savoir déployer une approche par les risques et reconnaître les mécanismes de fraude

## PUBLIC

- Nouveaux Auditeurs internes dans la fonction, toutes personnes souhaitant exercer la fonction d'auditeur interne de façon permanente ou occasionnelle.

## LES PLUS

- Une formation pragmatique pour apprendre les techniques indispensables ou mettre en place tout de suite une fonction d'audit interne dans votre entreprise.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ RÔLE ET MISSIONS DE L'AUDIT INTERNE

- Définir la fonction et la place de l'audit interne au sein d'une structure (entreprise ou administration)
- Construire une charte d'audit interne
- La déontologie de la fonction

### ➤ LES OBJECTIFS DE L'AUDIT INTERNE

- Vérifier la conformité et la régularité
- Évaluer l'efficacité: performance du dispositif

### ➤ LES CHAMPS D'APPLICATION DE L'AUDIT INTERNE

- Management
- Ressources humaines
- Stratégie
- Achats
- Fabrication
- Comptabilité, Finance et Trésorerie
- Entretien et services généraux
- Commercial, ventes et distribution
- Sécurité
- Informatique
- Juridique

### ➤ LA CONNAISSANCE DE L'UNITÉ OU DE L'ACTIVITÉ À AUDITER

- L'énoncé de la mission et des objectifs de l'Université et de l'unité à auditer
- Le cadre légal et réglementaire dans lequel s'exerce l'activité concernée
- Les structures, les organigrammes, les descriptions de tâches

- Les budgets, les résultats, les rapports
- Les politiques, les processus et les procédures
- Les principaux systèmes
- les ressources utilisées
- Les extrants, qu'ils soient tangibles ou intangibles
- Les résultats des audits antérieurs
- Les flux de travail et les interrelations avec d'autres procédés ou d'autres unités administratives

### • PRÉPARER ET PLANIFIER UNE MISSION D'AUDIT INTERNE

- La lettre de mission (objectifs généraux de la mission, le contenu, la communication)
- Définir la stratégie à utiliser et identifier les attentes particulières
- Mener l'étude préalable et recenser les informations internes et externes à disposition
- Prendre contact avec les audités
- Identifier les zones à risques
- Définir les analyses et les rapports à produire ainsi
- Planifier les missions et établir l'échéancier de réalisation des travaux

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**  
**Tarif : 300.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# AUDIT INTERNE – CONTRÔLE INTERNE – COMPLIANCE : LES FONDAMENTAUX DE L'AUDIT INTERNE : CONCEPTS, TECHNIQUES ET MÉTHODOLOGIES (SUITE)

## LES OBJECTIFS

Cette formation "Les fondamentaux de l'Audit interne" permettra aux stagiaires de :

- Comprendre les enjeux liés au dispositif d'audit interne au regard des objectifs de l'entreprise (différences avec le contrôle interne)
- Acquérir les techniques et la méthodologie d'audit interne
- Maîtriser les fondamentaux et utiliser les outils essentiels
- Maîtriser les techniques d'établissement des procédures administratives et d'organisation et savoir auditer les procédures
- Savoir déployer une approche par les risques et reconnaître les mécanismes de fraude

## PUBLIC

- Nouveaux Auditeurs internes dans la fonction, toutes personnes souhaitant exercer la fonction d'auditeur interne de façon permanente ou occasionnelle.

## LES PLUS

- Une formation pragmatique pour apprendre les techniques indispensables ou mettre en place tout de suite une fonction d'audit interne dans votre entreprise.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ ÉVALUER LE RISQUE D'AUDIT : IDENTIFICATION ET ÉVALUATION DES RISQUES ET DES CONTRÔLES

- Le risque universel et le risque particulier
- Le risque inhérent
- Le risque lié au contrôle
- Le risque de non-détection
- Définir le seuil de signification

### ➤ RÉALISER LA MISSION D'AUDIT INTERNE

- Décrire l'existant :
- Les documents à réunir, flow chart, tableau de répartition des tâches
- Établir les questionnaires d'audit
- Conduire les entretiens
- Valider la conformité de l'existant (test de conformité, questionnaires)
- Analyser l'existant :
- Le tableau des forces et faiblesses apparentes
- Les sondages, l'échantillonnage statistique, le tableau d'évaluation des procédures
- L'audit des outils informatiques
- Synthétiser les conclusions d'audit :
- La feuille de révélation
- La feuille d'analyse des problèmes
- Arbitrer risque et performance
- Valoriser le meeting final

### ➤ CONCLUSION DE LA MISSION D'AUDIT ET COMMUNICATION DES RÉSULTATS

- Rédiger les différents types de rapports
- Recommandations et plans d'actions
- Diffusion des résultats
- Qualité de la communication
- Le suivi de la mission et la surveillance des actions de progrès

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**  
**Tarif : 300.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# AUDIT INTERNE – CONTRÔLE INTERNE – COMPLIANCE : COMPLIANCE DANS LA BANQUE, FINANCE ET ASSURANCE

## LES OBJECTIFS

- Apprécier les mécanismes de la compliance en banque, finance et assurance
- Appréhender l'organisation de la fonction et identifier les acteurs
- Faire le point sur le déploiement, le suivi et les contrôles liés à la conformité

## PUBLIC

- Tout public souhaitant s'informer sur les mécanismes de la compliance

## LES PLUS

- Étude de cas fil rouge pour la banque de détail sur la partie prêts aux particuliers et la partie prêts aux entreprises
- Une approche très opérationnelle s'appuyant sur la mise en pratique des outils de gestion du risque de crédit
- Les conseils avisés d'un consultant spécialiste du contrôle du risque de crédit
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid  
.L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ INTRODUCTION : BIEN COMPRENDRE LE PRINCIPE DE LA CONFORMITÉ

- Comprendre l'organisation et l'origine de la naissance de cette dimension compliance dans les entreprises
- Appréhender les spécificités de la banque ou assurance par rapport aux entreprises concernées par la conformité

### ➤ COMPRENDRE ET MESURER LE PRINCIPE DE RÉGULATION DE LA FONCTION COMPLIANCE

- Maîtriser les textes internationaux et nationaux qui régissent la conformité
- Faire le point sur les textes internes aux entreprises
- Identifier les sanctions possibles en cas de non application et non-respect de ces textes

### ➤ COMPRENDRE L'ORGANISATION DE LA FONCTION COMPLIANCE OU LES ACTEURS DE LA CONFORMITÉ

- Quels sont les acteurs de la fonction conformité ? Inspection générale, audit, CI...
- Connaître l'organisation à 3 niveaux de la conformité ainsi que le principe de séparation du contrôle permanent et périodique
- Comprendre le mécanisme du périmètre couvert (erreurs, vols, fraudes...)
- Maîtriser l'organisation interne au département conformité : KYC, Lab/Lat, PPE, vigilance, etc.)

### ➤ COMMENT S'ORGANISE LE DÉPLOIEMENT DE LA CONFORMITÉ AUPRÈS DES OPÉRATIONNELS ?

- Retour sur la déontologie : La gestion des conflits d'intérêt et Les règles de bonne conduite des collaborateurs
- Assimiler les principes de la gestion du risque de fraude
- Quelles relations avec les marchés ?
- Focus sur les principes de la relation client : de la réclamation à la médiation
- Appréhender les mécanismes du devoir d'alerte de chaque collaborateur

### ➤ ASSIMILER LE PRINCIPE DE DÉPLOIEMENT RENFORCÉ ET SANCTIONNÉ POUR DES RISQUES MAJEURS DE RÉPUTATIONS D'IMAGE

- Les relations de la conformité avec la lutte contre la LAB/FT (Lutte anti blanchiment de capitaux et financement du terrorisme)
- Mesurer et identifier les principes de lutte contre la corruption et le trafic d'influence

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

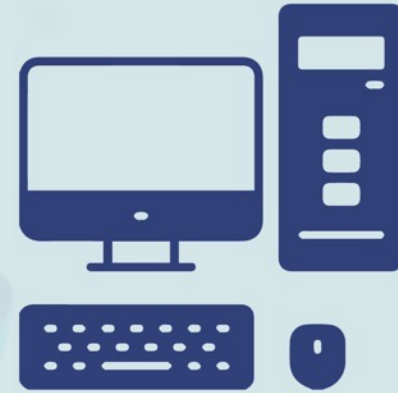
## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date: Nous consulter**



# BUREAUTIQUE

TESMA PARTNERS  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE



**TESMA PARTNERS**  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

## LES OBJECTIFS

Cette formation certifiante "Excel initiation - les bases des tableaux calculés" a pour but de vous apprendre les fonctionnalités principales d'Excel :

- La conception de tableaux calculés simple
- La mise en forme et la présentation de données chiffrés
- La création de graphiques simples

## PUBLIC

- Cette formation Excel est destinée à toute personne souhaitant manipuler des chiffres ou réaliser des présentations chiffrées sous forme de tableaux.

## LES PLUS

- Une formation pragmatique pour apprendre les techniques indispensables ou mettre en place tout de suite une fonction d'audit interne dans votre entreprise.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ SE FAMILIARISER AVEC L'ENVIRONNEMENT MICROSOFT EXCEL ET GESTION DES CLASSEURS ET DES DOCUMENTS

- Créer, ouvrir et sauvegarder un nouveau classeur
- Apprendre à gérer le classeur d'Excel (Ajout, suppression, déplacement)
- Savoir utiliser la barre d'état et la barre d'outils
- Etablir un lien

### ➤ CRÉATION ET MISE EN FORME D'UN TABLEAU CALCULÉ SIMPLE

- Saisir, modifier et déplacer les données d'un tableau (chiffres, dates et libellés)
- Insérer ou supprimer des lignes ou des colonnes
- Les formats de cellules
- Mise en forme conditionnelle
- Les formats de nombres
- Reproduire la mise en forme
- Copie et déplacement de cellules
- Créer des liens entre les cellules

### ➤ LE CALCUL AVEC EXCEL

- Comprendre les notions de référence de cellules : relative, absolue et mixte
- Saisie de formules simples

### ➤ CRÉER DES FORMULES UTILISANT LES FONCTIONS LOGIQUES (SOMME (), MOYENNE ()), AUJOURD'HUI ()

- Nouvelles fonctionnalités d'identification de cellule
- Correction automatique
- Recopier des formules

- Calcul de pourcentage
- L'assistant fonction
- Autres fonctions utiles

### ➤ CONSTRUCTION D'UN GRAPHIQUE SIMPLE

- L'assistant graphique
- Les types de graphiques
- Mise en forme du graphique
- Format des séries de données
- Ajout d'éléments

### ➤ METTRE EN PAGE ET GÉRER L'IMPRESSION D'UN TABLEAU ET D'UN GRAPHIQUE

- Gestion des marges
- Insérer, déplacer ou supprimer une feuille de calcul
- En-têtes, pieds de page et numérotation : Insérer un titre et une pagination à ses feuilles de calcul
- Aperçu avant impression et Aperçu des sauts de page
- Zone d'impression
- Impression

### ➤ EXPORTER SES FEUILLES DE CALCUL ET SES GRAPHIQUES VERS D'AUTRES APPLICATIFS

- Vers des outils Microsoft
- Vers d'autres outils et applicatifs

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 150.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date: Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Révision des fonctions de base d'Excel
- Saisir des données et des formules de calcul
- Mise en forme des tableaux : révisions et nouveautés
- Les graphiques
- Les fonctions particulières d'Excel
- Analyser un tableau Excel avec les outils appropriés

## PUBLIC

- Utilisateurs autodidactes d'Excel et personnes ayant suivies Excel initiation devant consolider leurs bases.

## LES PLUS

- Grâce à notre méthode "Easylearn" vous pourrez acquérir les bases du logiciel de façon progressive et interactive.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ RÉVISION DES FONCTIONS DE BASE D'EXCEL

- Les listes personnalisées de jours, de mois, de jours ouvrés
- La poignée de recopie

### ➤ SAISIR DES DONNÉES ET DES FORMULES DE CALCUL

- Différencier les différents types de donnée (nombres, dates et formules, texte)
- Révision des formules de calcul : opérateurs, variables et constantes
- Créer et recopier des formules avec des références relatives et absolues

### ➤ MISE EN FORME DES TABLEAUX: RÉVISIONS ET NOUVEAUTÉS

- Les formats automatiques
- La mise en forme conditionnelle
- Insérer, afficher et imprimer un commentaire dans une cellule
- Mise en page (en-tête et pied de page, sauts de page, répétition des titres à l'impression)

### ➤ LES GRAPHIQUES

- Créer un graphique qui parle
- Choisir le type de graphique approprié
- Ajouter ou supprimer des données dans un graphique
- Mettre en forme un graphique
- Créer un graphique à 2 axes
- Combinaison de plusieurs types de graphique (histogramme + courbe)

### ➤ LES FONCTIONS PARTICULIÈRES D'EXCEL

- Fonctions statistiques (Moyenne, min, max, nb, nbval, nb.si)
- Fonctions de date (Année, mois, jour, no.semaine, datedif)
- Fonctions texte (gauche, droite, nbcar, suprespace)

### ➤ ANALYSER UN TABLEAU EXCEL AVEC LES OUTILS APPROPRIÉS

- Le tri d'un tableau Excel
- Les filtres automatiques
- Les sous-totaux
- Les plans
- Création et modification d'un tableau croisé dynamique

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# BUREAUTIQUE : EXCEL PERFECTIONNEMENT : CONSTRUIRE ET ANALYSER DES TABLEAUX CALCULÉS COMPLEXE

## LES OBJECTIFS

Cette formation "Excel perfectionnement" a pour but d'apprendre aux participants les fonctionnalités avancées d'Excel. Elle vous permettra entre autres de construire des tableaux calculés en utilisant des formules complexes et de gérer une liste de données (Tri d'information, rechercher par critère) :

- Fonctions de calcul avancées et formules complexes
- Les listes de données
- Les liaisons et consolidations

## PUBLIC

- Assistants ou décideurs désireux de réaliser des analyses chiffrées complexes et de réaliser des présentations compliquées.

## LES PLUS

- Des exercices clairs et variés; des cas pratiques mettant en lumière la puissance d'Excel.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ FONCTIONS DE CALCUL AVANCÉES ET FORMULES COMPLEXES

- Utilisation des cellules nommées dans une formule
- Rappel de la fonction conditionnelle Si()
- Imbrication des fonctions
- Les fonctions logiques Et(), Ou() dans la fonction Si()
- En options
- Fonctions de dates
- Somme.si() et Nb.Si()
- Fonction de Recherchev()

### ➤ LES LISTES DE DONNÉES

- Structure des données d'une liste
- Les contrôles de validation de saisie
- Vérification des données non valides
- Utilisation d'une grille de saisie
- Le tri d'une liste
- Les filtres
- Le sous-total automatique
- Analyse statistique d'une liste
- Les tableaux croisés dynamiques
- Les graphiques croisés dynamiques
- Calculs personnalisés pour les champs de données d'un tableau croisé dynamique
- Groupement et dissociation de données dans un tableau croisé dynamique
- Les fonctions de calcul Base de données

### ➤ LES LIAISONS ET CONSOLIDATIONS

#### • Liaisons :

- Dans une feuille de calcul
- Entre feuilles d'un même classeur
- Entre feuilles de classeurs différents

#### • Les consolidation :

- Création d'un tableau récapitulatif de données provenant d'autres tableaux
- Consolidation par position
- Consolidation par catégorie

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date: Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Apprendre à rédiger un texte sur traitement de texte
- Apprendre à mettre en page le texte
- Être autonome pour réaliser rapidement des documents professionnels
- Réaliser tous types de documents : lettres, comptes rendus de réunion, rapport pour vos responsables

## PUBLIC

- Toute personne souhaitant apprendre à rédiger des documents avec Word

## LES PLUS

- Grâce à notre méthode "Easylearn" vous pourrez acquérir les fonctions de base du logiciel Word de façon progressive et interactive.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ ENVIRONNEMENT DE MICROSOFT WORD

- Découverte de l'espace de travail de Word
- Barres d'outils
- Menu contextuel
- Compagnon Office

### ➤ SAISIE ET MODIFICATION DE TEXTE

- Saisie semi-automatique
- Correction automatique
- Les déplacements et les sélections
- Modification et correction de texte
- Mise en forme de texte avec Word
- Utilisation de la barre d'outils et des menus

### ➤ MISE EN FORME DES CARACTÈRES

- Mise en forme de caractères
- Police et attributs de styles
- Mise en forme des paragraphes
- La reproduction de la mise en forme

### ➤ ALIGNEMENTS ET RETRAITS

- Les tabulations
- Les bordures et ombrages
- Assistant Courrier

### ➤ LES OUTILS DE MICROSOFT WORD

- Copier / couper / coller
- Glisser / déplacer
- L'outil "Reproduire mise en forme"
- Rechercher et remplacer du texte
- Correcteur d'orthographe

### ➤ LES TABLEAUX

- Dessiner et modifier un tableau
- Mise en forme d'un tableau
- Largeur de colonnes et hauteur de lignes
- Suppression cellules, lignes, colonnes
- Fusion et fractionnement de cellules

### • LA MISE EN PAGE AVEC WORD

- Orientation et marges
- Pagination et numérotation des pages
- En-têtes et pied de page simples
- Aperçu avant impression et impression

### • APERÇU AVANT IMPRESSION

- Insertion d'un saut de page et numérotation des pages
- Créer une entête et un pied de page

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date: Nous consulter**



## LES OBJECTIFS

- Elaborer des documents longs et structurés
- Automatiser des tâches complexes (publipostage, étiquettes de routage et formulaires)
- Réaliser des rapports, brochures ou documents commerciaux
- Utiliser les modèles pour les documents à renouveler
- Améliorer leur efficacité et leur rapidité avec Word

## PUBLIC

- Toute personne souhaitant apprendre à rédiger des documents sous format informatique

## LES PLUS

- Grâce à notre méthode "Easylearn" vous pourrez acquérir les fonctions de base du logiciel Word de façon progressive et interactive.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LES OUTILS QUI VOUS PERMETTRONT DE GAGNER DU TEMPS

- Les différents styles
- Les différents modèles
- L'insertion automatique

### ➤ LA MISE EN PAGE D'UN DOCUMENT

- Gérer un Portrait/Paysage dans un même document
- Les section et la mise en page
- Les En-têtes et les pieds de page complexes
- Les marques de révisions
- Notes de bas de page

### ➤ LES OUTILS DE PUBLICATION ASSISTÉE PAR ORDINATEUR (PAO)

- Le multicolonnage
- Les lettrines
- Les insertions d'images et d'objets
- Dessiner avec Word : MS Draw

### ➤ LE MAILING

- Principes du publipostage
- Les lettres types

### ➤ LES DONNÉES

### ➤ LA FUSION

- Fusionner vers un document
- Fusionner vers l'imprimante

### ➤ LES FORMULAIRES

- Travailler sur de longs documents
- Mode Plan
- Les différents styles

### ➤ LA NUMÉROTATION DES TITRES

- La table des matières, la table des illustrations
- Générer une table des matières
- Générer une table des illustrations

### ➤ LE DOCUMENT MAÎTRE

- Plusieurs sous-documents regroupés dans un document
- Lien hypertexte avec sous-documents

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

Cette formation "Outlook Perfectionnement", permettra aux participants de maîtriser les fonctions avancées d'Outlook :

- Personnaliser des messages
- Organiser de façon claire leur boîte mails
- Coordonner et de partager des plannings
- Partager des données complexes avec d'autres collaborateurs
- Synchroniser leurs smartphone
- Gagner du temps avec un utilisation efficace du logiciel

## PUBLIC

- Chaque stagiaire pourra créer son carnet d'adresse et mettre à jour son agenda

## LES PLUS

- Chaque stagiaire pourra créer son carnet d'adresse et mettre à jour son agenda

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ RÉVISION DES NOTIONS DE BASE D'OUTLOOK

- Gestion des messages : envoi, réponse, suppression
- Utilisation des fichiers joints
- Le carnet d'adresse
- Gestion des tâches, des notes
- Planifier les rendez-vous et les événements.
- Personnaliser les barres d'outils
- Créer une barre d'outils
- Création et personnalisation des menus

### ➤ PERSONNALISER VOTRE COURRIER AVEC OUTLOOK

- Utiliser un Papier-peint
- Créer un Papier-peint
- Modifier les paramètres d'un message
- Modifier les options de messagerie
- Signaler aux correspondants que vous êtes absent.

### ➤ TRAVAILLER AVEC VOS CONTACTS AVEC OUTLOOK

- Exporter une liste de Contacts
- Lier des objets à un Contact
- Transmettre une note à un Contact
- Créer et utiliser un groupe de destinataires.

### ➤ ORGANISER LA BOÎTE DE RÉCEPTION OUTLOOK

- Organiser les messages
- La signature automatique
- Trier les messages à l'aide de critères multiples
- Assigner les messages à des catégories

- Grouper les messages
- Collecter des messages avec des critères spécifiques
- Travailler avec une liste de distribution : création, modification, suppression

### ➤ LES FORMULAIRES

- Choisir un formulaire
- Créer un formulaire
- Utiliser des types de champs différents
- Saisir une formule
- Saisir des contrôles
- Gérer des formulaires personnalisés

### ➤ GAGNER DU TEMPS AVEC OUTLOOK

- Raccourcis claviers et manipulations rapides
- Boutons de raccourcis spécifiques
- Macros commandes avec Outlook

### ➤ SYNCHRONISER OUTLOOK AVEC D'AUTRES OUTILS

- Synchroniser Outlook avec son Iphone, PDA ou BlackBerry
- Synchroniser l'application avec l'application Gmail ou d'autres agendas en ligne
- Gestion des conflits d'écriture
- Anticiper les pertes de données éventuelles
- Créer des backups sécurisés

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date: Nous consulter**



## GESTION DES HOMMES

- ❖ MANAGEMENT DE PROJET, STRATÉGIE ET ORGANISATION
- ❖ MANAGEMENT ET LEADERSHIP
- ❖ COMMUNICATION, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL
- ❖ TEAM BUILDING



# MANAGEMENT DE PROJET, STRATÉGIE ET ORGANISATION



**TESMA PARTNERS**  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

### LES OBJECTIFS

- Développer les comportements de coopération dans une équipe transversale.
- Augmenter son efficacité opérationnelle dans une relation de management non hiérarchique.
- Organiser une communication adaptée aux enjeux et à l'environnement du projet.
- Développer une posture adaptée aux enjeux humains de management d'un projet.
- Prévenir les situations conflictuelles liées à une relation non hiérarchique

### PUBLIC

- Chefs de projet, coordinateurs projet, commanditaires, organisateurs, responsables de la conduite du changement, managers fonctionnels dans le cadre d'une mission transverse de type projet, travail en réseau, organisation matricielle... tout collaborateur impliqué dans le succès d'un projet

### LES PLUS

- Les outils et savoir-faire du chef de projet pour faciliter les relations humaines au sein de son équipe
- Une pédagogie active s'appuyant sur de nombreuses applications pédagogiques
- L'expertise d'un coach professionnel certifié
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

### PROGRAMME

#### ➤ INTERVENIR EFFICACEMENT SUR L'ENVIRONNEMENT DE L'ÉQUIPE

- Clarifier les rôles et les objectifs des parties prenantes
  - identifier le positionnement des acteurs
  - comprendre les enjeux de chacun
  - construire une stratégie adaptée à la culture de l'organisation
- Comment faciliter un management transverse efficace ?

- distinguer la notion de rôle de celle de statut
  - identifier le périmètre du projet et son impact sur les "territoires" en place
  - élaborer et faire porter une vision commune transverse
- Appliquer | Cas pratique : analyser son environnement d'entreprise (points de vigilance et points d'appui)**

#### ➤ DÉVELOPPER LA COOPÉRATION AU SEIN DU GROUPE PROJET

- Connaître les stades d'évolution d'une équipe projet
- Identifier les deux niveaux de management d'équipe projet : l'individu et le collectif
- Favoriser l'interaction au profit d'un but commun
- Poser et faire vivre les règles du jeu de l'action collective
- Développer la prise de responsabilité individuelle et collective

**Expérimenter | Jeux en équipe : favoriser la coopération au sein d'un groupe projet**

- Construire des solutions opérationnelles pour accompagner l'évolution de l'équipe
- Intégrer les impératifs d'agilité et leur donner du sens

#### ➤ GÉRER LES OBSTACLES À L'EFFICACITÉ COLLECTIVE

- Repérer les dysfonctionnements les plus fréquents
- Mieux organiser le travail de l'équipe pour gagner en efficacité
- Faire face à ces enjeux et maintenir la dynamique de l'équipe
- Comprendre le lien entre coopération et confrontation
- Prévenir ou désamorcer une situation conflictuelle avec un groupe ou avec un individu
- Animer des réunions et des ateliers avec les outils de l'intelligence collective
- Maintenir la dynamique de coopération à distance

**Expérimenter | Mises en situation sur la conduite de réunions projet**

#### ➤ PROGRESSER DANS SON RÔLE DE CHEF DE PROJET

- Se situer par rapport à ses capacités d'animation d'équipe
- Repérer ses atouts et ses axes d'amélioration personnels
- S'affirmer et développer son leadership en tant que manager transversal

**Évaluer | Tests d'auto-évaluation**

**Appliquer | Atelier de co-développement**

### SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date: Nous consulter**

# MANAGEMENT DE PROJET, STRATÉGIE ET ORGANISATION : GESTION DE PROJETS AVANCÉE – Gérer les risques, optimiser son pilotage et sa communication projet

## LES OBJECTIFS

- Enrichir ses outils et affiner son pilotage des projets.
- Ajuster les moyens et les délais tout au long de la vie d'un projet.
- Identifier les risques associés à un projet complexe.
- Concevoir et déployer les actions d'une communication projet.
- Définir et accompagner les changements liés à un projet.

## PUBLIC

- Directeurs et chefs de projet, professionnels en charge de projets à enjeux stratégiques

## LES PLUS

- Un perfectionnement de ses connaissances en conduite de projet pour affiner ses pratiques sur des projets complexes
- Des techniques innovantes d'expression de besoin et d'estimation
- Des échanges d'expériences et de "best practices" entre professionnels du management de projet
- Une formation "terrain" s'appuyant sur de nombreux exemples et cas concrets issus de l'expérience des stagiaires
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise terrain et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ RAPPEL DES FONDAMENTAUX DE LA GESTION DE PROJET

- Le cycle de vie
- Les domaines projet
- Les acteurs projet
- Différence entre gestion de projet classique et agile

[Appliquer | Construire une charte projet](#)  
[Comprendre | Retour d'expérience](#)

### ➤ AIDE À L'EXPRESSION DES BESOINS

- Identifier macro process et process majeur
- Identifier les éléments des process majeurs
- Techniques de modélisation

[Appliquer | Atelier de story mapping](#)

### ➤ TECHNIQUES D'ESTIMATION ET DE PRIORISATION

- Estimation : calibrage, planning poker et extreme quotation
- Priorisation : KANO, MoSCoW, analyse comparative

[Appliquer | Cas pratique de calibrage](#)

### ➤ PILOTER LE PROJET : BUSINESS CASE, GESTION DES RISQUES, INDICATEURS ET REPORTING

- Les phases de construction d'un business case
- Identifier les bons indicateurs du projet
- Gestion des risques : identification, qualification, réponses
- Construire un reporting synthétique

### ➤ DÉFINIR LE PÉRIMÈTRE ET LE PLANNING

- Différence entre tâches et livrables
- Construire un WBS
- Construire un GANTT

[Appliquer | Construire un WBS et une liste d'activités](#)  
[Appliquer | Construire un GANTT efficace](#)

### ➤ COMMUNIQUER

- Communiquer sur la vision
- Communiquer auprès des parties prenantes
- Identifier les conflits et apprendre à les gérer
- La méthode DESC pour gérer les situations difficiles et apprendre à déléguer

[Expérimenter | Expérimenter la méthode DESC](#)  
[Évaluer | Quiz](#)

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 300.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# MANAGEMENT DE PROJET, STRATÉGIE ET ORGANISATION : CONDUITE DU CHANGEMENT –

## Embarquez vos équipes dans le changement !

### LES OBJECTIFS

- Disposer des clés nécessaires pour initier et conduire une stratégie de changement efficace.
- Mesurer les atouts et les limites des approches traditionnelles de la conduite du changement.
- Impliquer, obtenir l'adhésion de son équipe et dépasser les résistances.
- Gagner la confiance du terrain pour réussir ses projets de changement.
- Développer la capacité d'évolution et de changement de son entreprise..

### PUBLIC

- Dirigeants, responsables d'équipes, chefs de services, managers de proximité, chefs de projet

### LES PLUS

- Une méthodologie de conduite du changement simple et innovante, résolument pragmatique et orientée solution
- 70% du temps consacré à l'apprentissage en séances interactives
- Une boîte à outils accompagnant les 5 phases de la méthode pour une prise en main rapide de retour en entreprise
- La dernière demi-journée entièrement consacrée à l'application sur des cas réels proposés par les participants
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

### PROGRAMME

#### ➤ POURQUOI AVONS-NOUS BESOIN DE « CONDUIRE LE CHANGEMENT » ?

- Enjeux et conditions de réussite de la conduite du changement
- Les risques concrets d'un déficit d'accompagnement du changement
- Les quatre axes obligatoires

[Comprendre | Partages d'expérience, exemples d'application](#)

#### ➤ LES QUATRE TYPES DU CHANGEMENT

- Changement dirigé ou imposé
- Changement planifié ou processé
- Changement organisé ou coconstruit
- Atouts changement continu ou émergent

[Appliquer | Atelier : étude de cas basée sur la comparaison des différentes approches](#)

[Comprendre | La grille de cadrage du changement](#)

#### ➤ APPLIQUER LE CHANGEMENT POUR TOUS LES ACTEURS

- Les cinq typologies d'acteurs face au changement
- le modèle Everett Rogers

[Appliquer | Cas pratique](#)

- La courbe du changement elisabeth kübler-ross
- Les six sentiments de pertes liés au changement

[Appliquer | Atelier : études de cas fil rouge pour chacune des étapes](#)

[Appliquer | Suivre le pilotage de la conduite du changement](#)

[Comprendre | Comment développer les circuits d'échanges d'information ?](#)

- Pérenniser le changement

[Appliquer | Élaborer un plan d'action individualisé](#)

### SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date: Nous consulter**

# MANAGEMENT DE PROJET, STRATÉGIE ET ORGANISATION : MS PROJECT PERFECTIONNEMENT - FONCTIONNALITÉS AVANCÉES

## LES OBJECTIFS

- Travail sur des projets complexes
- Partage des ressources entre différents projets
- Comment accélérer le déroulement d'un projet (notions de temps contre argent, table d'encombrement)
- Prise en compte et mesure de la notion de productivité d'un projet
- Prise en compte des priorités dans les calculs de MS-Project

## PUBLIC

- Coordinateur de projets et chefs de projet, maîtres d'œuvres et maîtres d'ouvrage, analystes, toute personne ayant à gérer un projet ou devant participer à une « équipe projet ».

## LES PLUS

- Les outils et savoir-faire du chef de projet pour faciliter les relations humaines au sein de son équipe
- Une pédagogie active s'appuyant sur de nombreuses applications pédagogiques
- L'expertise d'un coach professionnel certifié
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ RÉVISION GÉNÉRALE MS-PROJECT ET PERSONNALISATION

- Ecriture d'un projet à travers un scénario
- Administration des tâches
- Échéances et dates de contrainte
- Le suivi du projet
- Personnalisation des menus et des champs
- Tables, filtres, affichages, rapports
- La fonction "Organiser"

### ➤ LE MODÈLE MS-PROJECT

- Création d'un modèle MS-Project
- Utilisation du modèle

### ➤ LA GESTION EN MULTI PROJETS : CONSOLIDATION

- Les différentes formes de multi projets
- Utilisation des différents multi projets
- Protection
- Le suivi en multi projet
- Liaisons et consolidation de sous projets dans un projet principal
- Gestion de ressources partagées sur plusieurs projets
- Affichage consolidé des Gantt et des plans de charge
- Prise en compte des risques du projet
- Report des jalons sur l'affichage chronologie
- Communiquer le projet via l'impression, les images, les rapports, etc

### ➤ GESTION ET PARTAGE DES RESSOURCES

- Comprendre les types de ressources : Avantages et inconvénients
- Les filtres
- Création, application, suppression
- Affichage « Tableau des ressources »
- Indisponibilité par le Calendrier d'une ressource et capacité maximum
- Taux standard et coûts des ressources

### ➤ LES TABLES, LES FILTRES, LES RAPPORTS ET LES

#### ➤ AFFICHAGES

- Création, application, suppression
- Personnalisation

### ➤ MAPPAGE D'IMPORT ET D'EXPORT AVEC EXCEL

- Récupérer des données avec Excel
- Les exporter sous formes de tableaux croisés dynamiques

### ➤ LA FONCTION ORGANISE

- Utilisation
- Le gantt
- Personnaliser les documents

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**  
**Tarif : 300.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**



# MANAGEMENT DE PROJET, STRATÉGIE ET ORGANISATION : TEAM BUILDING : Favoriser la cohésion d'équipe et fédérer ses collaborateurs

## LES OBJECTIFS

- Développer le dialogue et les échanges impliquant la solidarité et la cohésion entre les membres du groupe.
- Faciliter les relations entre les entités en corrigeant les comportements et discours séparateurs
- Savoir vendre un message en commun et développer la motivation de vos collaborateurs
- Prendre des initiatives pour travailler ensemble : qualité, projets, management, architectures ...dans les calculs de MS-Project

## PUBLIC

- Employés
- Cadres / Managers
- Responsables

## LES PLUS

- Les outils et savoir-faire du chef de projet pour faciliter les relations humaines au sein de son équipe
- Une pédagogie active s'appuyant sur de nombreuses applications pédagogiques
- L'expertise d'un coach professionnel certifié
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE NOTRE ANIMATION TEAM BUILDING / COHÉSION D'ÉQUIPE

- Identifier et analyser les dysfonctionnements éventuels individuels et collectifs
- Rechercher des solutions efficaces en matière de communication, résolution de problèmes, partage de valeurs nouvelles
- Développer la synergie d'équipe et l'efficacité du travail en commun dans un environnement évoluant
- Améliorer confiance et engagement
- Augmenter le niveau de maturité de l'équipe par l'action et le plaisir d'être ensemble
- Servir de référence commune (ancrage)
- Construire des règles communes : il faut mettre en place le mécanisme de travail en commun, de prise de décisions collectives qui sera la base du travail à venir, du partage du travail, des projets communs.
- Prendre des initiatives pour travailler ensemble : qualité, projets, management, architectures ...

### ➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DU TEAM BUILDING

- Expérimenter ses comportements en situation de changement
- Vivre une expérience montrant les avantages de la réussite collective
- Réfléchir à chaud sur les nouveaux comportements associés à l'efficacité d'une équipe
- Prendre du plaisir et donner des ancrages positifs
- Observer et analyser les réactions du groupe dans des situations variées

### ➤ PROCESSUS PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION TEAM BUILDING

- Animation en salle et réalisation d'exercices pratiques encadrés par des coaches certifiés permettant de faire évoluer des pratiques
- Activités ludiques encadrées par des coaches certifiés
- Jeu de la banque
- Jeu du village
- Les cercles ouvrants
- Le jeu des baguettes
- Les contributions réciproques
- Etc...
- Nous consulter pour un programme de formation team building adapté

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'embarquement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Tarif : Nous Consulter**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# MANAGEMENT : "DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE À LA GESTION BUDGÉTAIRE "

## LES OBJECTIFS

- Être formé et informé des règles et procédures que doivent suivre l'entité adjudicatrice et les soumissionnaires.
- Lever les obstacles, lorsque la candidature d'entrepreneurs ou fournisseurs étrangers est prévue ou souhaitée.
- Connaître la procédure d'appel d'offres pour maximiser la concurrence entre entrepreneurs et fournisseurs.
- Promouvoir la réalisation d'objectifs économiques et sociaux et optimiser les investissements en recherchant la performance dans la réalisation et la gestion des projets d'intérêt public et/ou d'intérêt général.

## PUBLIC

Aux professionnels ayant au moins 5 ans d'expérience professionnelle.  
Aux dirigeants d'entreprise publique et privée.  
Aux décideurs.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LE CADRE D'INTERVENTION DE L'OFFICE MANAGER :

- Identifier l'Office Manager en tant qu'acteur polyvalent et réactif.
- Préciser la mission de l'Office Manager en entreprise.
- Déterminer les compétences et qualités de l'Office Manager.

### ➤ LA CONCEPTION DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE PAR L'OFFICE MANAGER :

- Fixer le cadre général d'un plan stratégique.
- Déterminer la typologie des analyses de la planification stratégique.
- S'approprier le processus de la planification stratégique.

### ➤ LA CONSTRUCTION D'UNE ÉQUIPE PAR L'OFFICE MANAGER :

- Construire une équipe en se référant aux outils de la PNL.
- Construire une équipe en se référant aux outils de la congruence.
- Gérer les finances.
- Gérer les outils de travail.

### ➤ LA MISE EN PLACE DE LA STRATÉGIE DE RECHERCHE DE LA CLIENTÈLE :

- Utiliser les outils traditionnels d'acquisition de la clientèle.
- Utiliser les outils innovants d'acquisition de la clientèle.

### ➤ L'APPROBATION BUDGÉTAIRE PAR L'OFFICE MANAGER :

- Fixer le cadre général de gestion budgétaire.
- Appréhender les types de gestion budgétaire.
- Maîtriser les différentes formes de charges.
- Connaître les ratios financiers et de gestion.
- Élaborer un tableau de bord de gestion.
- Analyser des écarts et mettre en place des actions correctrices.

### ➤ LES LEVIERS DE LA RENTABILITÉ DE L'ENTREPRISE MIS EN PLACE PAR L'OFFICE MANAGER :

- Les leviers traditionnels de rentabilité de l'entreprise.
- Les leviers innovants de rentabilité de l'entreprise.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 3 jours  
Tarif : 500.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.  
Lieu : Nous consulter  
Date: Nous consulter

# GESTION DE PROJETS : PMO : CONDUITE ET PILOTAGE DES PROJETS

## LES OBJECTIFS

- Augmenter la visibilité des projets et clarifier les priorités.
- Assurer le reporting de la Direction et le support méthodologique et réactif des chefs de projet.
- Définir le périmètre, le positionnement et les missions du PMO.
- Concevoir des tableaux de bord pertinents de pilotage de projet.
- S'inscrire dans une logique d'optimisation des efforts et de création de valeurs.
- Simplifier les pratiques en conduite de projets et assurer le support des chefs de projets.
- Sécuriser la réussite durable du PMO.

## PUBLIC

Responsables PMO et tout chargé de mission ou chef de projets cherchant à respecter ses engagements de résultat.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ METTRE EN PLACE UN PMO EN 7 ÉTAPES :

- Élaborer le cahier des charges du projet de mise en œuvre du PMO.
- Choisir le type de PMO.
- Établir la liste des services rendus sur un plan à deux ans.
- Définir la composition du PMO : rôles, responsabilités et compétences dans les projets, dans le PMO, dans l'entreprise.
- Établir les processus clés du PMO : priorisation des projets, lancement d'un projet, allocation de ressources, validation aux jalons, sortie du portefeuille des projets.
- Créer le tableau de bord du PMO : définir les objectifs de contrôle, identifier les indicateurs pertinents en regard de ces objectifs, structurer le tableau de bord.
- Créer les premiers outils à mettre en place pour obtenir rapidement des gains de productivité visibles.

### ➤ METTRE LA RÉALISATION DES PROJETS SOUS CONTRÔLE :

- Diffuser les modèles à employer dans tous les projets : définir les modèles, expliquer et former aux modèles.
- Collecter les données d'avancement.
- Agréger les données collectées.
- Alimenter les tableaux de bord de synthèse.

### ➤ GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES DU PMO :

- Refus des pratiques communes.
- Refus de fournir les données d'avancement.
- Remise en cause de la valeur ajoutée du PMO.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**  
**Tarif : 300.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# RSE : LA RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES (RSE) : DEFINIR UNE STRATEGIE GAGNANTE - IDENTIFIER DE NOUVELLES OPPORTUNITES POUR VOTRE ENTREPRISE

## LES OBJECTIFS

- S'approprier les concepts et les enjeux de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).
- Élaborer une stratégie de RSE concrète, adaptée.
- Identifier les clés du succès du déploiement auprès des équipes

## PUBLIC

- Responsable RSE et/ou développement durable.
- Manager, consultant, connaissant les bases du développement durable et de la RSE.

## LES PLUS

- Des outils opérationnels pour définir une stratégie RSE.
- Une étude de cas assure l'appropriation des concepts abordés.
- Construction d'un plan d'actions personnel.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE) : CONCEPTS ET ENJEUX

- Enjeux et définition du développement durable.
- Les points clés liés à la réglementation française et européenne.
- La RSE : source d'innovation, de nouveaux business pour les entreprises.
- Principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises.

### ➤ LES CHANGEMENTS DE RÉFÉRENCES INDUITS PAR LA RSE

- Le changement de l'échelle temps, de la référence espace, d'indicateurs de performance.
- Les nouveaux modèles économiques (économies de fonctionnalité, collaborative, circulaire, ...).

### ➤ CONSTRUIRE SA STRATÉGIE RSE : UN OUTIL, DES ÉTAPES

- L'ISO 26000 : la norme internationale de référence RSE, base de travail pour l'entreprise.
- Les étapes incontournables :
- Le diagnostic interne et externe pour identifier les enjeux autour du cycle d'activité.
- -Définir ses enjeux prioritaires, la matrice de matérialité.
- Formuler sa stratégie RSE.
- Déployer sa stratégie.
- Mesurer l'efficacité des actions.
- Communiquer pour rendre visibles les progrès sans tomber dans le greenwashing.

- Mise en situation
- Étude de cas pratique en groupe : structurer une stratégie RSE.

### ➤ ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

- Mettre en place une organisation dédiée.
- Mobiliser les acteurs.
- Communiquer et former en interne.
- Intégration de la RSE dans les métiers (Achats, Ressources Humaines, Marketing, Communication, Logistique...).

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**



# MANAGEMENT ET LEADERSHIP



**TESMA PARTNERS**  
VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

# MANAGEMENT ET LEADERSHIP - LEADERSHIP ET INFLUENCE : COMMUNICATION & LEADERSHIP - Construire son identité de leader

## LES OBJECTIFS

- Définir son identité de leader
- Analyser ses succès pour mettre en œuvre une communication sponsor de son image
- Améliorer son impact personnel et développer ses aptitudes à la communication interpersonnelle

## PUBLIC

- Tout manager et dirigeant qui souhaite maîtriser l'art de communiquer pour relever les défis relationnels (motiver, convaincre, influencer, recadrer, gérer des conflits...)

## LES PLUS

- Partager des retours d'expériences sur l'application des fondamentaux du management.
- S'approprier les composantes et les différents registres du leadership.
- Intégrer la notion de complexité dans l'exercice du management.
- Mettre en œuvre des scénarii de leadership pour traiter des situations concrètes.
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid, évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ IDENTIFIER SES QUALITÉS ET TALENTS DE LEADER

- L'image de soi : comment êtes-vous perçu ?
- Apprendre à bien se connaître : être lucide sur ses zones de confort et d'inconfort
- Instaurer la « bonne distance » : quel est votre degré de liberté d'expression ?
- Manager les anciens collaborateurs, les experts, les écarts de génération : gérer la méfiance et l'hostilité
- Voix, gestuelle, regard... les paramètres du non verbal
- Savoir garder le contrôle de soi et de la situation

#### Test

- Découvrez votre profil de communicateur.

### ➤ S'AUTORISER À DIRE ET À AGIR

- Communiquer vos idées avec clarté et conviction
- Gérer les conflits par l'objectivité en terrain affectif
- Cultiver un sens de la répartie pour accroître son impact à l'oral
- Faire face à l'inattendu : objections, indifférence, accusations

#### Cas pratique

- Pratiquer la critique constructive, délivrer une information négative et valoriser une action positive.

### ➤ PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE AVEC LA POSTURE DE COACH

- Pratiquer le questionnement productif
- Réduire incertitudes, malentendus et susciter le retour d'information
- Éviter la désinformation et la distorsion des messages
- Maîtriser les outils d'une délégation efficace

#### Cas pratique

- Rester ferme sur ses objectifs tout en restant ouvert !

### ➤ SITUATIONS DIFFICILES : CRISES & CONFLITS

- Comment les transformer en moments privilégiés ?
- Sanctions, entretiens de cadrage, avertissements : comment les utiliser ?
- Démotivation : quand et comment intervenir ?
- Quel outil pour quel message ? L'e-mail, nouveau langage du manager ?

### • APPLICATION À LA COMMUNICATION D'ENTREPRISE : RÉUNIONS, ENTRETIENS...

- Préparer efficacement l'avant, le pendant et l'après réunion
- Mettre les relations humaines au service de l'efficacité d'équipe
- Cartographier ses relais d'influence
- Quel outil pour quel situation ? CNV, Feedback, recadrage...

#### Cas pratique

- Mise en situations difficiles de leadership avec débriefing et conseils personnalisés

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 3 jours  
Tarif : 300 000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.  
Lieu : Nous consulter  
Date : Nous consulter

# MANAGEMENT ET LEADERSHIP : LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT HIÉRARCHIQUE ET TRANSVERSAL - Clés, repères et postures pour manager efficacement

## LES OBJECTIFS

- Référencer les principales activités managériales et intégrer les actes qui les structurent.
- S'approprier les 4 leviers d'action d'un manager : compétences clés, sources de pouvoir, droits et devoirs.
- Diagnostiquer le style de management à utiliser et pratiquer un management situationnel adapté.
- Adapter ses comportements à ceux développés par ses collaborateurs pour favoriser l'engagement et éviter les conflits et le stress.
- Développer en toutes circonstances la confiance et la puissance des managers.

## PUBLIC

- Tout manager exerçant une responsabilité hiérarchique, fonctionnelle ou de projet

## LES PLUS

- Une approche clarifiante et structurante du management.
- Des clés opérationnelles immédiatement applicables.
- Des tests, des diagnostics, un journal de bord à compléter pas à pas lors du module.
- L'accompagnement d'un coach certifié ayant tenu des responsabilités managériales.
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DÉFINIR LA NOTION DE MANAGEMENT (C'EST QUOI ?)

- Distinguer le management de la gestion
- Identifier les différentes relations managériales et les 4 types de management en résultant

**Comprendre | Méthode des post 'It permettant de partir de la réalité de chaque participant**

### ➤ COMPRENDRE LES FINALITÉS DU MANAGEMENT (POUR QUOI FAIRE ?)

- Déterminer les objectifs concrets du management et donner du sens à la fonction de manager
- Formaliser la notion de contrat triangulaire entre l'entreprise, le manager et le collaborateur

**Comprendre | Travail en mini groupes, restitution et débat en plénière**

### ➤ RÉFÉRENCER LES ACTIVITÉS DU MANAGEMENT (QUOI FAIRE ?)

- Sélectionner et justifier les 7 principales activités du management
- Identifier les limites d'intervention du manager transversal au regard de ses responsabilités

**Expérimenter | Battle de binômes et débats en plénière**  
**Évaluer | Autoévaluation de la qualité de ses activités managériales**

### ➤ S'APPROPRIER LES ACTES DU MANAGEMENT (COMMENT FAIRE ?)

- Mettre en œuvre la règle d'or de l'exercice du management

- Définir la notion de plan de management et construire le plan approprié à son équipe

**Appliquer | Atelier de structuration du plan de management approprié à ses collaborateurs**

### ➤ METTRE EN ŒUVRE LES 4 LEVIERS D'ACTION DU MANAGER (AVEC QUELS MOYENS FAIRE ?)

- Synthétiser les 3 compétences clés de l'exercice du management
- Comprendre | Brainstorming en plénière

**Évaluer | Autodiagnostic et plan d'action personnel**

- Assimiler les 7 sources de pouvoir permettant au manager de bien tenir son rôle

**Évaluer | Autodiagnostic et plan d'action personnel**

- Intégrer les droits et devoirs d'un manager dans l'exercice de sa fonction

**Évaluer | Autodiagnostic et plan d'action personnel**

### ➤ UTILISER LES 4 STYLES DE MANAGEMENT SITUATIONNEL (AVEC QUELLE TACTIQUE FAIRE ?)

- Définir la notion de management situationnel
- Diagnostiquer son/ses style(s) de management spontané(s) et intégrer ceux avec lesquels on est moins à l'aise

**Évaluer | Auto-administration du test Hersey-Blanchard et auto-analyse des résultats**

S'approprier les critères de choix, les stratégies, les pratiques et les comportements de chaque style de management situationnel

**Expérimenter | Entraînements à travers des mises en situation préparées par le formateur**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 300.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date: Nous consulter**

# MANAGEMENT ET LEADERSHIP : MANAGER SES COLLABORATEURS - NIVEAU 1 –

## Développer ses compétences pour piloter l'activité et mobiliser son équipe

### LES OBJECTIFS

- Intégrer ses rôles et missions en tant que manager de proximité.
- Piloter l'activité et développer l'équipe au niveau individuel et collectif.
- Adapter son management et sa communication pour mobiliser ses collaborateurs.
- Définir ses priorités et mieux gérer son temps et celui de son équipe.

### PUBLIC

- Dirigeants, cadres ou responsables d'équipes souhaitant renforcer leur identité managériale, améliorer leur style de management et leur rôle de développeur de compétences et d'autonomie

### LES PLUS

- Des outils pédagogiques variés combinant mises en situation et jeux de rôles pour une complète immersion
- Des clés opérationnelles immédiatement applicables.
- Des tests, des diagnostics, un journal de bord à compléter pas à pas lors du module.
- Une formation orientée mise en pratique et conclue par un plan d'action individualisé
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

### PROGRAMME

#### ➤ RÉUSSIR À SE POSITIONNER DANS LA FONCTION MANAGÉRIALE

- Clarifier les dimensions de la fonction managériale, les types de management, les parties prenantes et se positionner dans l'organisation
- Identifier ses rôles, ses missions et ses responsabilités en tant que manager de proximité : le Boss, le Leader, le Coach

#### Comprendre | Brainstorming, photolangage et illustrations

- Distinguer les 3 modes de management, leurs atouts et les points de vigilance : Directif, Participatif et Collaboratif

#### Expérimenter | Autodiagnostic, mise en situation des modes de management

- Adapter son style de management aux situations, aux collaborateurs et à soi : management situationnel, matrice vouloir-savoir

#### Appliquer | Entraînement sur cas concrets proposés par l'animateur ou cas réels (compétence / motivation)

#### ➤ ORIENTER L'ACTION VERS UN BUT COMMUN ET PILOTER L'ACTIVITÉ DE L'ÉQUIPE

- Donner le cadre avec des règles du jeu et donner du sens à l'action
- Définir une trajectoire, déployer les objectifs et construire des plans d'action suivis
- Plan de route, fixation d'objectifs de SMART à PAMM, plan d'action 3CQS

#### Appliquer | Cas pratiques de fixation d'objectifs et définition du plan d'action associé

- Piloter les efforts et les résultats dans une dynamique de progrès
- Distinguer les 3 types de compétences, identifier les compétences clés, les piloter et les suivre

#### Appliquer | Exercice de recensement des besoins en compétences avec la matrice des compétences

- Mettre en place des indicateurs pertinents et un tableau de bord de pilotage

#### Appliquer | Exercice de formalisation d'un tableau de bord synthétique d'équipe

- Préparer et animer des temps collectifs efficaces et motivants : briefs, réunions tram et réunion taxi

#### Expérimenter | Mises en situation de préparation et d'animation de brief / réunion, apports méthodologiques

- Distinguer les ressorts de la motivation et de la mobilisation : besoins, facteurs et leviers d'action

#### Expérimenter | Jeu des cartes de la motivation, mises en situation et solutions

- Utiliser des techniques participatives et collaboratives d'animation de groupe
- le brainstorming, les post-it@ croisés, la carte heuristique...

#### Appliquer | Stations pédagogiques de mise en application autour des différentes techniques

### SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

### INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**

**Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date: Nous consulter**



# MANAGEMENT ET LEADERSHIP : MANAGER SES COLLABORATEURS - NIVEAU 1 – Développer Ses Compétences Pour Piloter L'activité Et Mobiliser Son Équipe (Suite)

## LES OBJECTIFS

- Intégrer ses rôles et missions en tant que manager de proximité.
- Piloter l'activité et développer l'équipe au niveau individuel et collectif.
- Adapter son management et sa communication pour mobiliser ses collaborateurs.
- Définir ses priorités et mieux gérer son temps et celui de son équipe.

## PUBLIC

- Dirigeants, cadres ou responsables d'équipes souhaitant renforcer leur identité managériale, améliorer leur style de management et leur rôle de développeur de compétences et d'autonomie

## LES PLUS

- Des outils pédagogiques variés combinant mises en situation et jeux de rôles pour une complète immersion
- Des clés opérationnelles immédiatement applicables.
- L'accompagnement d'un consultant - formateur ayant tenu des responsabilités managériales.
- Une formation orientée mise en pratique et conclue par un plan d'action individualisé
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ AMÉLIORER SA GESTION DU TEMPS ET SON ORGANISATION

- Clarifier la notion d'importance et d'urgence pour prioriser et traiter les différentes tâches
- Identifier ses voleurs de temps et améliorer son mode de fonctionnement

#### Comprendre | Visionnage de vidéo et brainstorming croisé, autodiagnostic

- Analyser son activité et sa répartition, son rythme et son rapport au temps
- Identifier les enjeux et les impacts des nouvelles technologies, la gestion des notifications, le travail nomade et hybride
- S'appuyer sur la boussole du temps, les pratiques agiles et les solutions digitales

#### Appliquer | Exercice de mise en application de la grille d'analyse d'activité sur les cas des participants

- Mettre en place des délégations motivantes en responsabilisant et en développant l'autonomie

- l'échelle de la délégation, les vertus et le dépassement des freins, les fausses-délégations

#### Appliquer | Autodiagnostic, étude de cas, mise en situation et formalisation contrat de délégation

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**  
**Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# MANAGEMENT ET LEADERSHIP : MANAGER SES COLLABORATEURS - NIVEAU 2 – Renforcer son leadership et développer l'empowerment de ses collaborateurs

## LES OBJECTIFS

- Faire le bilan des réussites et des difficultés dans ses pratiques managériales.
- Analyser et renforcer son leadership au quotidien.
- Prévenir et résoudre les situations difficiles.
- Identifier les potentiels et développer ses collaborateurs.
- Mobiliser les collaborateurs autour d'un projet et accompagner le changement.

## PUBLIC

- Dirigeants, cadres ou responsables d'équipes souhaitant développer leurs aptitudes managériales et leur leadership

## LES PLUS

- Partager des retours d'expériences sur l'application des fondamentaux du management.
- S'approprier les composantes et les différents registres du leadership.
- Intégrer la notion de complexité dans l'exercice du management.
- Mettre en oeuvre des scénarii de leadership pour traiter des situations concrètes.
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ FAIRE LE BILAN DES PRATIQUES MANAGÉRIALES

- Partager et analyser son retour d'expérience : réussites et difficultés sur le terrain (REX du module MCOA - Niveau 1)
- Analyser le feedback des équipes, de la hiérarchie et des pairs
- Identifier des axes de progrès concrets et co-élaborer des solutions

Évaluer | Échanges des bonnes pratiques, formalisation et suivi de son plan d'action de progrès managérial

### ➤ ANALYSER ET RENFORCER SON LEADERSHIP AU QUOTIDIEN

- Identifier des leaders inspirants et décrypter leur style
- Distinguer les quatre composantes du leadership et leurs effets : compétences clés et pratiques associées
- Analyser son style de leadership et clarifier ses propres valeurs
- Exercer son leadership dans les situations managériales du quotidien

Expérimenter | Jeu pédagogique pour explorer les dimensions du leadership et ses moyens d'application

Mobiliser l'équipe et emmener chaque collaborateur vers une finalité commune

Appliquer | Exercice de construction d'un plan de route visuel (la matrice en X)

### ➤ AFFIRMER SON LEADERSHIP DANS LES SITUATIONS DIFFICILES

- Construire sa stratégie d'assertivité et développer son courage managérial
- définition de l'assertivité et pratiques clés, représentations, leviers et inhibiteurs, plan d'action
- Se positionner dans son affirmation de soi face aux situations difficiles
- du traitement des objections à la gestion des conflits, outils et méthodes

Expérimenter | Exercices de mises en situation, débriefing et apports méthodologiques

- Agir en leader en développant son intelligence relationnelle
- gestion des émotions (principes d'Intelligence Émotionnelle) et outils de Communication Non Violente (processus OSBD)

Appliquer | Exercices de construction d'un plan de route visuel (le diagramme en X)

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 3 jours  
Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.  
Lieu : Nous consulter  
Date: Nous consulter

# MANAGEMENT ET LEADERSHIP : MANAGER SES COLLABORATEURS - NIVEAU 2 – Renforcer son leadership et développer l'empowerment de ses collaborateurs (suite)

## LES OBJECTIFS

- Faire le bilan des réussites et des difficultés dans ses pratiques managériales.
- Analyser et renforcer son leadership au quotidien.
- Prévenir et résoudre les situations difficiles.
- Identifier les potentiels et développer ses collaborateurs.
- Mobiliser les collaborateurs autour d'un projet et accompagner le changement.

## PUBLIC

- Dirigeants, cadres ou responsables d'équipes souhaitant développer leurs aptitudes managériales et leur leadership

## LES PLUS

- Partager des retours d'expériences sur l'application des fondamentaux du management.
- S'approprier les composantes et les différents registres du leadership.
- Intégrer la notion de complexité dans l'exercice du management.
- Mettre en oeuvre des scénarii de leadership pour traiter des situations concrètes.
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DÉVELOPPER L'EMPOWERMENT DE SES COLLABORATEURS

- Structurer l'expérience collaborateur pour recruter, développer et retenir les talents
- Concilier efficacité et plaisir au travail
- Identifier les compétences indispensables à l'autonomie et les potentiels en s'appuyant sur la roue des compétences et le Sweet Spot

**Comprendre | Visionnage de vidéo, débriefing, apports méthodologiques**

- Adopter un management d'orientation pour développer autonomie et responsabilisation des équipes
- stades d'autonomie, responsabilité élargie, valorisation, innovation, créativité et droit à l'erreur, confiance réciproque

- Intégrer et suivre les différentes formes d'apprentissage et de coopération
- tutorat, co-développement, cross-working, autoformation, entretiens individuels

**Appliquer | Exercice de construction des plans de développement individuels et collectifs**

### ➤ RÉUSSIR À MOBILISER AUTOUR D'UNE VISION ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

- Clarifier les enjeux et les champs d'action du manager leader dans le processus de changement
- la boussole du changement, les leviers et les freins, l'évaluation des impacts, le plan d'accompagnement au changement

- Cartographier les acteurs et anticiper les résistances pour mobiliser les acteurs d'un projet
  - la carte des parties prenantes et la stratégie d'adhésion
- Appliquer | Identification des freins, mise en application de la carte et formalisation du plan d'action**

- Intégrer le processus d'adaptation au changement et accompagner les collaborateurs
- les pratiques clés pour répondre aux attentes et aux besoins des équipes à chaque phase

**Comprendre | Découvrir la courbe du changement et les actions managériales associées**

- Mener un projet d'amélioration continue pour anticiper le changement
- les origines et principes du Kaizen (amélioration continue), la roue de Deming (PDCA), les volets techniques et humains

**Appliquer | Mise en application des outils et méthodes de l'amélioration continue**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**  
**Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# MANAGEMENT ET LEADERSHIP : PILOTER, ORGANISER ET SUIVRE LE TRAVAIL DE SON ÉQUIPE – Devenir Un Manager "Structurant" Et "Facilitateur"

## LES OBJECTIFS

- Réaliser un diagnostic sur les compétences, forces et axes d'amélioration de son équipe.
- Décliner les objectifs de l'entreprise en objectifs opérationnels pour son équipe.
- Disposer d'outils et méthodes pour organiser les activités et missions de ses collaborateurs.
- Identifier les outils de reporting et indicateurs de suivi de l'activité de son équipe.

## PUBLIC

- Managers, managers de proximité, responsables d'équipes ou d'une unité opérationnelle, chefs de projet

## LES PLUS

- Une formation opérationnelle, chacun des points traités sera illustré par une application pratique : mises en situation, jeux de rôles, autodiagnostic et études de cas
- La définition d'un plan d'action personnalisé en fin de formation
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ QU'ATTEND-ON D'UN MANAGER DE PROXIMITÉ ?

- Innovation - Coordination – Dynamisation
- Rôle attendu et rôle reconnu
- Être le représentant de l'équipe auprès de la hiérarchie
- Découvrir son style de management et l'adapter au degré de maturité de son équipe

**Évaluer | Évaluer ses pratiques actuelles et identifier les axes d'amélioration**

- L'intérêt de savoir bien communiquer : les techniques de communication

**Appliquer | Cas pratique : dresser le portrait type du chef d'équipe**

### ➤ CARTOGRAPHIE DE SON ÉQUIPE

- Missions et tâches de l'équipe
- Fonctions et compétences
- Motivations et attentes individuelles/collectives
- Critères de réussite de chaque personne et du groupe

**Appliquer | Cas pratique : établir la cartographie d'une équipe à partir d'une situation de travail donnée**

### ➤ DÉFINIR, PILOTER ET ACCOMPAGNER L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

- Fixer des objectifs : la méthode SMART
- Les différents types d'objectifs
- Éléments clés pour définir un objectif cohérent pour le salarié et l'entreprise
- Définition et contractualisation des objectifs individuels et collectifs

**Appliquer | Atelier sur la formulation et formalisation d'objectifs**

### ➤ ORGANISER ET PLANIFIER SON ACTIVITÉ ET CELLE DE SON ÉQUIPE

- Analyser l'activité de son équipe
- Identifier les attentes "clients" internes et/ou externes
- Intérêt de définir des procédures
- Répartir et planifier la charge de travail
- Définir les niveaux de priorité et d'urgence
- Responsabiliser et développer l'autonomie
- Déléguer efficacement

**Appliquer | Atelier : lister ses missions et celles de son équipe, définir un plan d'action (attentes clients, priorités, possibilités de délégation...)**

### ➤ SUIVRE L'ACTIVITÉ DE SON ÉQUIPE

- Mesure des écarts entre activité et moyens humains, matériel...
- Accompagnement des collaborateurs vers l'atteinte des objectifs
- Tableaux de bord et indicateurs de suivi de la performance de l'équipe

**Appliquer | Atelier pratique : définir des indicateurs pertinents pour le pilotage de l'activité de son équipe**

- Communication managériale
- Réunion d'étapes, informer l'équipe sur les résultats et la performance
- Entretiens individuels

**Expérimenter | Jeux de rôle à partir d'exemples de situations concrètes : réunion ou entretiens individuels**

- Favoriser les retours d'expérience

**Appliquer | Définir un plan d'action personnalisé**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**

**Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date: Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Prendre de la hauteur par rapport à ses pratiques managériales.
- Définir et communiquer un projet d'équipe.
- Adopter une posture de manager coach.
- Développer sa compétence émotionnelle de manager.
- Adopter les méthodes de l'intelligence collective.

## PUBLIC

Tout manager en prise de fonction ou en poste depuis moins d'un an.

## LES PLUS

- Une approche pratique de l'entretien : mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Une check-list de questions précises, ciblées selon le profil recherché (débutant, expérimenté, manager...)
- Un bilan personnalisé précisant ses points forts et ses axes d'amélioration

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application) Mise à disposition d'un support pédagogique . Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ MANAGER DANS UN CONTEXTE INCERTAIN ET COMPLEXE

- Diagnostiquer ses pratiques managériales et apporter les changements nécessaires face aux enjeux.
- Construire un projet managérial fondé sur le sens des actions à mener.
- Prioriser, construire le projet avec l'équipe en coopération.
- Planifier et organiser les actions à mettre en œuvre.
- Accompagner les transformations et les changements.

### ➤ ADOPTER UNE POSTURE DE MANAGER COACH

- Cerner la nécessité de faire évoluer sa posture managériale.
- Concilier sa fonction de manager et son rôle de manager coach.
- Pratiquer les feedback réguliers pour susciter la demande d'accompagnement.
- S'entraîner à utiliser les outils du coaching pour faire progresser ses collaborateurs.

### ➤ S'APPUYER SUR LA DIMENSION ÉMOTIONNELLE DU MANAGEMENT

- Diagnostiquer les niveaux de maturité professionnels et émotionnels de ses collaborateurs.
- Repérer et décoder les émotions de ses collaborateurs pour s'adapter.
- Prendre en compte la dimension émotionnelle de la vie de l'équipe.
- Faire face aux situations délicates.

### ➤ MANAGER AVEC LES OUTILS DE L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

- Prendre en compte la complexité des situations de management : hybride, télétravail, à distance...
- Instaurer des réflexes d'adaptation permanente et d'agilité face aux imprévus.
- Améliorer les pratiques collectives avec le codéveloppement.
- Expérimenter les outils collaboratifs adaptés à son équipe.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**  
**Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# MANAGEMENT & LEADERSHIP : REUSSIR DANS SA PREMIERE FONCTION DE MANAGER - Les clefs pour réussir votre prise de fonction de manager

## LES OBJECTIFS

- Aborder avec succès son changement d'identité professionnelle.
- Analyser son nouvel environnement et le profil de son équipe.
- Réussir son positionnement de manager d'équipe.
- Construire son plan de réussite.

## PUBLIC

- Tout manager en prise de fonction ou en poste depuis moins d'un an.

## LES PLUS

- Des parcours axés sur la transposition en situation de travail, alliant le meilleur de la formation en groupe à des activités à distance individuelles et personnalisables, pour plus d'efficacité.
- Les mises en situation s'articulent autour des actes clefs du manager en prise de fonction.
- Un autodiagnostic qui fournit des bases pour un nouveau rôle de manager.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ ABORDER AVEC SUCCÈS SON NOUVEAU RÔLE DE MANAGER

- Identifier les spécificités de la fonction de manager.
- Découvrir les différents rôles du manager, clarifier ses missions.
- [Mise en situation](#)
- [Mise en application : prioriser mes missions dans mon organisation.](#)

### ➤ ANALYSER LA SITUATION ET OBTENIR DE LA HIÉRARCHIE LES MOYENS NÉCESSAIRES À SA PRISE DE FONCTION

- Se doter d'une vision globale de la situation en analysant son environnement.
- Se positionner avec succès dans son rôle en tenant compte des différentes situations : management présentiel, à distance, télétravail, hybride.
- Déterminer les informations utiles à sa prise de fonction de manager.
- Négocier avec son supérieur hiérarchique les moyens nécessaires à sa réussite.
- [Mise en situation](#)
- [Analyse des enjeux dans son contexte professionnel.](#)

### ➤ RÉUSSIR SES PREMIERS CONTACTS AVEC L'ÉQUIPE

- Recueillir l'information sur l'équipe et anticiper les résistances potentielles.
- Préparer et animer sa première réunion. Identifier le positionnement de ses collaborateurs : la grille d'analyse stratégique.

- Distinguer les enjeux personnels et les leviers de motivation.
- [Mise en situation](#)
- [Training : animer ma première réunion d'équipe.](#)

### ➤ EXERCER SON RÔLE ET ADAPTER SON STYLE DE MANAGEMENT

- Identifier son style préférentiel de management (autodiagnostic). Adapter et faire évoluer ses pratiques managériales : management situationnel.
- Exercer pleinement son rôle de manager : exercer son autorité en fonction des profils et des situations.
- Mener ses premiers entretiens individuels avec chaque collaborateur.
- [Mise en situation](#)
- [Training : mener les entretiens clefs.](#)

### ➤ GÉRER LES SITUATIONS SPÉCIFIQUES OU DÉLICATES

- Définir clairement les règles du jeu. Manager d'anciens collègues. Faire face à la démotivation. Déléguer avec efficacité.
- [Mise en situation](#)
- [Training : s'adapter en utilisant le management différencié.](#)

### ➤ BÂTIR SON PLAN DE RÉUSSITE

- Identifier ses objectifs individuels et d'équipe.
- Construire son plan d'action à moyen terme.
- [Mise en situation](#)
- [Application : préparer sa prise de fonction.](#)

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation  
Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**  
**Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# MANAGEMENT & LEADERSHIP : MANAGER : DEVELOPPER SON LEADERSHIP - Renforcer ses qualités de leader pour un projet orienté performance

## LES OBJECTIFS

- Adopter une posture de leader pour mener son projet.
- Faire adhérer en communiquant efficacement.
- Décliner son projet en actions opérationnelles.
- Développer son influence personnelle.

## PUBLIC

Tout manager confirmé souhaitant construire et développer son leadership.

## LES PLUS

- Des parcours axés sur la transposition en situation de travail, alliant le meilleur de la formation en groupe à des activités à distance individuelles et personnalisables, pour plus d'efficacité.
- Le juste équilibre entre la théorie, le participatif, les exercices individuels et les ateliers en groupe (jeux de rôles, co-coaching, résolution de problèmes) pour construire sa vision et de la mettre en œuvre.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DÉVELOPPER SES QUALITÉS DE LEADER

- Identifier les bonnes pratiques des leaders. Combiner management et leadership dans sa pratique. Développer ses talents de leader. S'appuyer sur ses valeurs pour renforcer son leadership.
- **Mise en situation**
- **Training : formaliser ses valeurs dans son contexte professionnel.**

### ➤ CONSTRUIRE UN PROJET D'ÉQUIPE ET L'INCARNER

- Construire le projet pour son équipe à partir de sa vision de leader.
- Pour agir : distinguer cercle d'influence et cercle des préoccupations.
- Envisager le futur : utiliser l'approche "État présent - État désiré".
- **Mise en situation**
- **Training : clarifier et valider son projet auprès de son manager.**
- Communiquer en leader auprès de son équipe. Utiliser des techniques efficaces pour communiquer sur sa vision.
- Développer son impact personnel et son charisme.
- **Mise en situation**
- **Training : améliorer son impact à l'oral.**

### ➤ PROUVER SON LEADERSHIP GRÂCE À DES PROJETS RÉUSSIS

- De la vision au plan d'action : évaluer les opportunités du contexte. Piloter son projet avec efficacité et succès. S'appuyer sur les ressources existantes et optimiser la mise en œuvre avec les parties prenantes.
- **Mise en situation**
- **Training : présenter son plan d'action de leadership au groupe.**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**  
**Tarif : 400.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# MANAGEMENT & LEADERSHIP : CONDUITE DU CHANGEMENT : DEMARCHES ET OUTILS – Réussir le pilotage du changement

## LES OBJECTIFS

- Comprendre les résistances au changement.
- Identifier les catégories d'acteurs et leur position face au changement.
- Anticiper les risques et les conflits.
- Faire face aux situations de crise engendrées par le changement.
- Préparer le plan pour conduire le changement.

## PUBLIC

- Chef de projet, chargé de mission.
- Manager ou chef de service confronté à un changement d'organisation.
- Organisateur et responsable organisation, Consultant.

## LES PLUS

- Des parcours mixtes, alliant le meilleur du présentiel et du digital, individualisables, axés sur la transposition en situation de travail pour plus d'efficacité.
- Des modalités de formation en amont et aval de la formation en groupe permettent de renforcer les compétences en situation professionnelle.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ JE DÉCRYPTE LES MÉCANISMES DE CHANGEMENT

- Les 3 phases de transformation.
- Les différents types de résistance au changement.
- Les modes d'expression des résistances au changement.
- Les déclics liés aux changements de paradigme.
- Les spécificités de l'accompagnement des équipes dans le changement.

### ➤ JE CONDUIS LE DIAGNOSTIC HUMAIN D'UN PROJET DE CHANGEMENT

- Définir le périmètre et les objectifs du projet.
- Lister les faits significatifs de changement avec leurs objectifs associés et leurs points d'ancrage.
- Réaliser la cartographie des acteurs concernés par le changement.
- Identifier leurs modalités de fonctionnement lors du changement.
- Déterminer la stratégie globale : l'implantation et le déploiement.

### ➤ J'UTILISE À BON ESCIENT LA COMMUNICATION

- Utiliser les différents registres de la communication.
- Clarifier les besoins à prendre en compte dans un dispositif de communication.
- Organiser le plan de communication.
- Intégrer l'impact de la culture interne sur le mode de communication.

### ➤ JE MESURE LE DEGRÉ D'ACCEPTABILITÉ DU CHANGEMENT DANS L'ORGANISATION

- Mesurer l'acceptabilité du changement dans l'organisation.
- En déduire les besoins des collaborateurs face aux changements.
- Définir la palette des outils à mettre en œuvre en fonction de l'acceptabilité.

### ➤ J'ANTICIPE LES CONFLITS ET LES RISQUES LIÉS AU CHANGEMENT

- Repérer les signes avant coureurs d'un conflit.
- Identifier la nature des conflits et leurs sources.
- Comprendre les mécanismes du stress pour agir.
- Managers : adopter la bonne posture et limiter les effets du stress.

### ➤ JE METS EN PLACE DE NOUVEAUX SYSTÈMES DE PILOTAGE ET DE RECONNAISSANCE

- Définir des indicateurs de performance liés aux objectifs.
- Construire un tableau de bord pour piloter efficacement la démarche.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation  
Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**  
**Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**



# MANAGEMENT & LEADERSHIP : LE LEAN MANAGEMENT APPLIQUE AUX SERVICES : LES PRINCIPES CLES - Engager la dynamique d'amélioration

## LES OBJECTIFS

- Initier la démarche Lean appliquée aux services.
- Choisir les projets Lean à déployer.
- Réussir l'implication des collaborateurs.

## PUBLIC

- Chef de projet ou manager en charge de mettre en œuvre le Lean Management dans les services.
- Responsable qualité,
- responsable commercial ou relation client, organisateur, consultant.

## LES PLUS

- Des quiz interactifs et des fiches outils enrichies.
- Les conditions d'une mise en œuvre efficace de la démarche Lean management dans les services sont analysées.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ TRANSPOSER LE CONCEPT DE LEAN MANAGEMENT AUX SERVICES

- Le modèle Toyota, les 7 "Muda".
- Les transpositions au monde des services. Les applications rencontrées sur le terrain.

### ➤ DÉCLINER LA DÉMARCHE LEAN DANS LES SERVICES

- Les 5 principes de base : valeur, la voix du client ; chaîne de valeur, la cartographie SIPOC ; flux, le
- VSM ; flexibilité, agilité du processus ; perfection, les standards et le 5S.
- Maîtrise de la variabilité et culture de l'auto-qualité et de l'amélioration continue.

### ➤ METTRE EN ŒUVRE LES BONNES PRATIQUES

- Les fondations : vision, analyse de l'existant, standardisation, travail en groupe, accompagnement sur le terrain des équipes, management visuel.
- L'implication du management et le relais sur le terrain.

### ➤ IMPLIQUER LES COLLABORATEURS DANS LE DÉPLOIEMENT DU LEAN

- De Hoshin à Kaizen : traduire sur le terrain des objectifs d'amélioration ambitieux.
- La chasse aux gaspillages et la résolution de problèmes : la méthode ISHIKAWA.
- Lean et Six Sigma, l'utilisation du DMAIC.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 300.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# MANAGEMENT & LEADERSHIP : LEAN DANS LES SERVICES ET SIX SIGMA : Les clés de la performance

## - piloter collectivement l'amélioration continue

### LES OBJECTIFS

- Associer Lean et Six Sigma dans les services.
- Piloter collectivement l'amélioration continue.
- Construire et piloter une démarche Lean 6 Sigma.

### PUBLIC

- Chef de projet ou manager en charge de mettre en œuvre le Lean Management dans les services.
- Responsable qualité,
- responsable commercial ou relation client, organisateur, consultant.

### LES PLUS

- Des quiz interactifs et des fiches outils enrichies.
- Des mises en application et des échanges sur des exercices et des études de cas de démarches Lean 6 Sigma, des méthodes directement applicables au retour dans l'entreprise.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique .
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

### PROGRAMME

#### LES PRINCIPES DE LA DÉMARCHE ET DES MÉTHODES

##### ➤ BÉNÉFICES DU LEAN MANAGEMENT DANS LES SERVICES

- Le Lean Management dans l'industrie, les 7 "Muda".
- Transposer dans les services.

##### ➤ TRANSPOSER LE 6 SIGMA DANS LES SERVICES

- Les principes du 6 sigma, liens avec le Lean Management.
- Transposer dans les services.

##### ➤ LA DÉMARCHE À METTRE EN ŒUVRE

- Le D.M.A.I.C.
- La Cartographie SIPOC.
- La Matrice Causes Effet et AMDEC. Le QQOQCCP.
- Mise en situation
- Exercice : agir efficacement au bon niveau.

#### LA MISE EN ŒUVRE DE LA DYNAMIQUE ET SON PILOTAGE

##### ➤ LES MÉTHODES DE MANAGEMENT LEAN

- Le value stream mapping. La résolution de problème. Le 5S.

##### ➤ DÉPLOYER LE LEAN 6 SIGMA

- Le visuel, une communication adaptée. Le brainstorming.
- Le reporting, le ROI.

##### ➤ VALORISER LES RÉSULTATS

- Les retours d'expériences.
- La Voix du Client (VOC), avec le Diagramme d'affinités.

### SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation  
Évaluation à chaud et à froid

### INFOS PRATIQUES

**Durée : 3 jours**  
**Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**



**COMMUNICATION,  
EFFICACITÉ  
PROFESSIONNELLE  
ET DÉVELOPPEMENT  
PERSONNEL**

# COMMUNICATION, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS - Concepts, comportements et outils pour anticiper ou résoudre les situations conflictuelles

## LES OBJECTIFS

- Prévenir et gérer les conflits
- Concepts, comportements et outils pour anticiper ou résoudre les situations conflictuelles

## PUBLIC

- Toute personne qui développe des relations professionnelles (collègues, prestataires, clients, fournisseurs, élus ...)

## LES PLUS

- Des tests pour comprendre ses modes de fonctionnement personnels
- Des concepts simples et efficaces pour diagnostiquer et agir face à une situation conflictuelle
- Une formation animée par un coach certifié, expert en gestion des relations
- De nombreuses mises en situation pour expérimenter les outils
- Post formation : coaching téléphonique personnalisé en option
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DÉFINIR LA NOTION DE CONFLIT

- Intégrer la définition du conflit
- Identifier les principales causes qui déclenchent le conflit
- Formaliser les étapes d'un conflit et de l'escalade relationnelle
- Mesurer les conséquences négatives et positives possibles d'un conflit

**Comprendre | Réflexion en sous-groupes, restitution et échange**

### ➤ PRÉVENIR LES CONFLITS : LIMITER LES DIVERGENCES

- Comprendre la notion de divergence et ses origines
- Mettre en œuvre des méthodes de communication appropriées pour gérer les divergences
  - les composantes de l'écoute active pour bien comprendre son interlocuteur
  - l'effet boomerang pour faire clarifier les émissions qui génèrent du doute
  - les caractéristiques de l'empathie et de l'objectivité pour bien accueillir les messages qui nous sont destinés
  - les attitudes positives pour bien rentrer en relation avec ses interlocuteurs
  - les messages concrets pour donner du sens à ses propres émissions

**Comprendre | Exposés interactifs et échanges de pratique**

### ➤ PRÉVENIR LES CONFLITS : GÉRER LES TENSIONS

- Prendre conscience des tensions qui résultent des divergences : les principales émotions du conflit

- S'approprier les leviers pour diagnostiquer et gérer les tensions
  - la posture "meta"
  - la clarification d'une position
  - la préparation de sa réaction

**Comprendre | Réflexion, prise de conscience individuelle**

### ➤ PRÉVENIR LES CONFLITS : ÉVITER LE BLOCAGE

- Identifier les comportements qui résultent de tensions
  - les déviances qui génèrent le blocage
  - les comportements de l'assertivité qui préviennent le conflit

**Évaluer | Tests de personnalité**

- Mettre en œuvre les méthodes pour éviter le blocage et prévenir le conflit
  - les pratiques pour s'exprimer avec assertivité dans des situations tendues

**Expérimenter | Entraînement sur le traitement de situations concrètes**

### ➤ GÉRER UN CONFLIT OUVERT

- Intégrer les 2 axes stratégiques pour gérer un conflit ouvert
- S'approprier les différentes stratégies à adopter dans le cas d'un conflit ouvert

**Appliquer | Ateliers sur des cas réels dépersonnalisés**

- Développer des stratégies collaboratives
  - la Communication Non Violente (CNV)
  - la méthode D.E.S.C.

**Expérimenter | Mises en situations sur des cas concrets des participants**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# COMMUNICATION, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : INTELLIGENCE RELATIONNELLE, ÉCOUTE ET COMMUNICATION - Intégrer et utiliser les piliers de la communication

## LES OBJECTIFS

- Appliquer des outils et techniques rapides et efficaces pour communiquer et développer son intelligence relationnelle.
- Intégrer et utiliser les piliers de la communication ( communication non violente, écoute active, reformulation...).
- Mettre en œuvre la prise du recul et se préserver.
- Résoudre avec bienveillance et authenticité les situations de tension.
- Utiliser des outils d'analyse et de communication novateurs offerts par les neurosciences comportementales.

## PUBLIC

- Responsables ou collaborateurs souhaitant améliorer la qualité de leurs relations humaines dans le milieu professionnel

## LES PLUS

- 2 journées entièrement dédiées à la communication dans ses échanges professionnels
- Des mises en application, des exercices pratiques pour développer de nouvelles compétences relationnelles
- Une analyse novatrice sous l'angle des neurosciences comportementales
- Des outils fonctionnels multiples pour mieux se connaître et mieux comprendre les autres
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DÉFINIR LES LEVIERS DE LA COMMUNICATION

- Pourquoi nous communiquons mal et comment s'améliorer ?
- Découvrir nos biais cognitifs et leurs influences sur nos perceptions
- Identifier nos mécanismes cérébraux pour mieux communiquer

[Comprendre](#) | [Exemples de situations concrètes](#)

### ➤ ÉTABLIR UNE RELATION FLUIDE ET DE QUALITÉ

- Les outils pour créer une relation authentique avec son interlocuteur
- Identifier les différents canaux de perception et s'y adapter pour être mieux compris
- Pratiquer la synchronisation pour créer une « bulle » relationnelle confortable pour tous

[Évaluer](#) | [Test d'auto-évaluation](#)

[Expérimenter](#) | [Entraînement en sous-groupe - Partage d'expériences](#)

### ➤ DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE RELATIONNELLE

- Accroître ses capacités d'écoute et d'observation
- Différencier sympathie et empathie pour établir une relation saine
- Pratiquer l'écoute active pour offrir un échange de qualité

[Comprendre](#) | [Extrait vidéo - Partage d'expériences](#)

[Expérimenter](#) | [Entraînement en sous-groupe - Partage d'expériences](#)

### ➤ COMMUNIQUER AVEC EFFICACITÉ

Tenir compte des émotions d'autrui et faire exprimer les non-dits  
Utiliser efficacement le langage verbal et non verbal  
Se protéger en respectant ses valeurs et celles des autres  
[➤Expérimenter](#) | [Atelier - Partage d'expériences](#)

### ➤ CONSERVER UNE RELATION POSITIVE EN SITUATION DE TENSION

- Savoir dire non
- Répondre aux objections avec calme et objectivité
- Cadrer mauvaise foi, idées toutes faites, bruits qui courent

[Évaluer](#) | [Test auto-évaluation](#)

[Expérimenter](#) | [Exercice en sous-groupe](#)

### ➤ GAGNER EN EFFICACITÉ DANS LA RELATION

- Garder la maîtrise du temps en entretien
- Communiquer correctement avec les différents profils de personnalité
- Éviter les faux-pas de communication

[Évaluer](#) | [Test de profil de personnalité](#)

[Expérimenter](#) | [Mises en situation et ateliers en sous-groupe](#)

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée** : 2 jours

**Tarif** : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.

**Lieu** : Nous consulter

**Date**: Nous consulter

# COMMUNICATION, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : PRISE DE PAROLE EN PUBLIC - Captivez vos interlocuteurs

## LES OBJECTIFS

- S'exprimer en public avec aisance et conviction.
- Gérer sa communication non verbale et son émotivité lors de ses interventions orales.
- Construire et mettre en valeur son message et gagner en pertinence.
- Développer ses qualités d'orateur en utilisant des outils issus du théâtre.
- Improviser au cours d'une prise de parole.

## PUBLIC

Responsables et collaborateurs souhaitant améliorer leurs prestations face à un auditoire : réunion, conférence, salon, séminaires, présentation, formation, face caméra

## LES PLUS

- Des "astuces" issues de la pratique théâtrale et immédiatement transférables en milieu professionnel
- L'adaptation à chacun par des exercices individualisés à résultat immédiat.
- L'utilisation de la vidéo pour prendre conscience de ses points forts et de ses points d'amélioration.
- Prise de conscience de se que l'on émet, de son "personnage public"
- Des techniques et des points de repère pour continuer à travailler et s'améliorer en autonomie
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ ÊTRE MAÎTRE DE SON INTERVENTION : MESURER L'IMPACT DU LANGAGE VERBAL ET NON VERBAL SUR L'EXPRESSION ET LA TRANSMISSION DE SON MESSAGE

- Maîtriser sa voix : respirer avec le ventre, poser sa voix et la projeter
- Gérer son trac et son stress
- Lâcher prise pour gagner en efficacité
- S'ancrer au sol et maîtriser les premières secondes
- Le pouvoir du regard : "adresser" son message à un public
- Prendre conscience de sa posture et maîtriser ses gestes
- Se faire entendre
- Apprendre à s'auto-débriefer, objectiver son analyse

**Expérimenter | Mise en situation individuelle filmée – Débriefing**

### ➤ CONSTRUIRE SON MESSAGE POUR QU'IL SOIT PERCUTANT

- Identifier et comprendre son auditoire : l'empathie comme base de travail
- Identifier clairement le "pourquoi ?" de sa prise de parole
- Soigner son accroche
- Structurer son intervention
- Prendre une posture conversationnelle
- Synthétiser pour gagner en efficacité
- Trouver un argument adapté et déceler un sophisme
- Conclure : résumer et inviter son public à l'action

**Appliquer | Cas pratique : structurer un récit, restitution au groupe**

### ➤ SE PRÉPARER À PRENDRE LA PAROLE

- Les questions à se poser pour prendre la parole
- Préparer son discours oral : faire bon usage des notes
- Répéter sa prise de parole
- Identifier son rituel d'avant prise de parole
- Se concentrer pleinement et être disponible mentalement
- Analyser sa prise de parole pour l'améliorer

**Expérimenter | Entraînement individualisé pour s'appropriier les outils et travailler ses axes d'amélioration**

### ➤ METTRE EN VALEUR SON MESSAGE POUR TOUCHER SON PUBLIC

- Identifier le pouvoir des émotions dans sa prise de parole
- Utiliser à bon escient les analogies, les anecdotes et le vécu de son auditoire
- Créer du dynamisme : gérer ses déplacements et adopter une gestuelle métaphorique
- Pratiquer des ruptures dans le discours : ton, rythme, volume et silences

**Expérimenter | Mise en situation filmée et débriefing : présentation individuelle professionnelle de cinq minutes**

### ➤ IMPROVISER UNE INTERVENTION

- Être réactif et conserver son leadership en toute circonstance
- Structurer rapidement une réponse adaptée
- Faire confiance et se faire confiance

**Expérimenter | Exercices d'improvisation théâtrale**

### ➤ INTÉGRER LES CODES DE LA CAMÉRA, LA VISIOCONFÉRENCE

- INTÉGRER LES CODES ET BESOINS TECHNIQUES
- S'adresser à une caméra, pallier l'absence physique de l'interlocuteur

**Appliquer | Mise en situation filmée et debriefing**

### ➤ MISE EN PLACE D'UN PROGRAMME PERSONNALISÉ DE TRAVAIL À APPLIQUER EN SITUATION PROFESSIONNELLE

- Déceler objectivement ses points forts et ses axes d'amélioration

**Appliquer | Mettre en place un plan d'action individuel de perfectionnement**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date: Nous consulter**

# OPTIMISER, AFFIRMER SON IDENTITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPER SON PERSONNEL : GESTION DU TEMPS : DEVENEZ LE MAÎTRE DE VOTRE ORGANISATION – Optimiser sa productivité, lutter contre la procrastination, gérer sa charge de travail

## LES OBJECTIFS

- Optimiser son temps et structurer son organisation pour développer efficacité et réactivité.
- Déjouer les pollueurs du temps quotidiens (imprévus, mails, interruptions...) et lutter contre la procrastination
- Traiter l'urgent tout en préservant l'important.
- Analyser son mode d'organisation pour mieux travailler avec les autres.
- Équilibrer son temps professionnel, social et personnel.

## PUBLIC

Responsables, collaborateurs désirant optimiser leur organisation et leur efficacité dans le travail quelle que soit leur fonction : RH, encadrement, secrétariat, personnel administratif, technique, commercial, créatif...

## LES PLUS

- Une boîte à outils complète, pratique et applicable dès la fin de la formation
- Un auto-diagnostic de sa gestion du temps et l'élaboration d'un plan d'action personnalisé
- Une approche concrète pour progresser rapidement : exercices pratiques, tests et QCM
- Support et ressources pédagogiques, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .
- L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DÉJOUER LES PIÈGES DU TEMPS

- Les dégâts et l'impact d'une mauvaise communication sur l'organisation  
**Expérimenter | Travail en sous-groupe sur ses pertes de temps habituelles**
- Le flux des mails quotidiens
- Les trois outils fondamentaux de l'organisation journalière
- S'aider des outils et applications récentes pour gérer efficacement son temps

### ➤ OPTIMISER SES CAPACITÉS D'ORGANISATION

- Identifier et neutraliser les quatre "maladies" du temps
- Transformer la perte de temps en efficacité grâce aux lois d'organisation
- Comprendre | Mise en relation grâce à des exemples précis reliés au quotidien des participants
- Les techniques et applications pour lutter contre la procrastination
- Découvrir son style d'organisation et celui des autres pour fonctionner efficacement ensemble

**Expérimenter | Travail en sous-groupe sur ses modes d'organisation**  
**Évaluer | Tests d'auto-évaluation**

### ➤ STRUCTURER SON ACTION SUR LE LONG TERME

- Identifier la différence entre objectif précis et projet flou
- Comment se fixer des objectifs concrets et les atteindre ?
- Identifier les priorités et s'adapter aux contraintes
- Élaborer une démarche efficace, concrète et réaliste sur le long terme

**Appliquer | Exercice en sous-groupe sur les objectifs**

### ➤ PRIORISER ET S'ADAPTER EN TÉLÉTRAVAIL OU AU BUREAU

- Acquérir de nouveaux réflexes d'organisation
- Différencier rapidement l'urgent de l'important : la grille des priorités
- Gérer avec souplesse les urgences, les contraintes et les imprévus

**Expérimenter | Mises en situation sur la grille des priorités**

Établir son plan d'action personnalisé

**Appliquer | Atelier en sous-groupes : définir un plan pour améliorer son organisation personnelle**

**Évaluer | Tests d'auto-évaluation**

### ➤ MIEUX SE PRÉSERVER POUR OPTIMISER SON EFFICACITÉ

- Savoir dire non avec diplomatie mais fermeté
- Développer sa concentration malgré les interruptions
- Exploiter ses pics de performances quotidiens grâce à la chronobiologie
- Différencier le bon et le mauvais stress pour éviter épuisement et démotivation

**Appliquer | Exercice de gestion du stress**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# COMMUNICATION, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : SAVOIR DÉLÉGUER ET RESPONSABILISER SES ÉQUIPES - Développer des collaborateurs autonomes et efficaces

## LES OBJECTIFS

- Intégrer les techniques clés de délégation et de responsabilisation
- Maîtriser la fixation d'objectifs et les attitudes de délégation
- Développer les compétences du coaching pour mieux déléguer

## PUBLIC

- Responsables de service, manager transversal, encadrement de proximité, souhaitant maîtriser l'art de la délégation pour gagner du temps et motiver

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid , évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LA DÉLÉGATION : UN OUTIL DE PERFORMANCE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE

- Délégation et responsabilisation : composantes, conditions, règles du jeu, cadre, confusions et pièges à éviter ?
- Comprendre ses freins personnels à la délégation : inconscient du pouvoir, non-dits ?
- Cerner la dynamique de la délégation : donner du sens au management par Objectifs

#### Cas pratique

- Chaque participant analyse ses expériences à l'aide d'une grille d'autodiagnostic.

### ➤ LES POINTS CLÉS À MAÎTRISER POUR UNE DÉLÉGATION RÉUSSIE

- Adapter son style de management en fonction de l'autonomie des collaborateurs : comprendre les différents stades de l'évolution de la personne
- Définir quoi et à qui déléguer, ce qui est délégable et ce qui ne l'est pas
- Faire réussir ses collaborateurs en définissant des étapes et un suivi adéquat

#### Cas pratiques et jeux de rôle sur des projets de fixation d'objectifs et de délégation de missions.

### ➤ PILOTER, ORGANISER ET PLANIFIER L'ACTIVITÉ DE SON ÉQUIPE

- S'approprier les outils de planification et définir un plan d'action pour son équipe
- Répartir la charge de travail individuelle et
- organiser les missions de l'équipe
- Hiérarchiser et planifier es activités de chaque collaborateur selon la matrice d'Eisenhower (urgent / important)
- Décliner les objectifs stratégiques de l'entreprise en objectifs opérationnels pour l'équipe
- Négocier des objectifs individuels et collectifs porteurs de sens

#### Cas pratique

- Construire le tableau de bord de pilotage et les indicateurs de suivi de son équipe

### ➤ NÉGOCIER SA DÉLÉGATION : COMMUNIQUER ET MANAGER EN RENFORÇANT L'ADHÉSION

- Comment renforcer la motivation et l'estime de soi des collaborateurs
- Le manager et la communication : aspects clés et écueils à éviter
- Comment négocier une mission ?
- Comment négocier des objectifs ?
- Comment suivre et évaluer missions et objectifs ?

#### Cas pratiques sur la construction de trames et de grilles de fixation d'objectifs et de délégation de missions.

### • EVALUER, CONTRÔLER ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

- Comment contrôler, analyser et accompagner ses collaborateurs
- Analyser des causes avant de chercher des solutions ou des coupables
- Recherche d'amélioration permanente : mettre en place des actions correctives

Utiliser des techniques de résolution de problème au quotidien

#### Cas pratique

Analyser et évaluer ses collaborateurs

### • COACHER POUR MIEUX DÉLÉGUER : DÉVELOPPER DES COLLABORATEURS AUTONOMES ET EFFICACES

- De manager à développeur de « ressources » motivées et de compétences dynamiques
- Manager par le coaching : les outils
- Comment rendre ses collaborateurs responsables et autonomes ?

#### Travail sur le plan de progrès de chaque stagiaire avec fixation d'objectifs de délégation de missions pour faire grandir ses collaborateurs.

### • MUSCLER SON « RELATIONNEL DE MANAGER » : DISPOSER DE NOUVEAUX ATOUTS POUR VALORISER SON MANAGEMENT

- Comprendre les différents styles de comportements de vos collaborateurs
- Découvrir les styles de management
- S'entraîner pour développer son style managérial

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours

Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.

Lieu : Nous consulter

Date : Nous consulter



# COMMUNICATION, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES ET DES ÉMOTIONS - Développer l'intelligence émotionnelle au quotidien

## LES OBJECTIFS

- Améliorer sa communication émotionnelle dans les périodes difficiles
- Acquérir les bons réflexes pour transformer les freins émotionnels en facteurs de réussite
- Éviter les pièges relationnels pour améliorer son intelligence émotionnelle

## PUBLIC

- Toute personne dont la fonction a une forte composante relationnelle et qui souhaite mieux maîtriser ses émotions pour augmenter encore son efficacité personnelle

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid, évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ CONNAÎTRE ET EXPLOITER LES ROUAGES DE SES ÉMOTIONS

- Les clés de l'intelligence émotionnelle
- Comment se construit une émotion
- Quelles sont les localisations physiologiques de ses émotions ?
- Identifier les différents types d'émotions et leurs manifestations réactionnelles
- Comment passer de la réaction à la réactivité : le processus de l'intelligence émotionnelle

**Cas pratique : Mieux vous connaître émotionnellement et identifier vos déclencheurs pour anticiper et comprendre vos réactions à l'aide de quizz et de questions-clés débriefés ensemble en séance**

### ➤ MIEUX COMPRENDRE LES ÉMOTIONS DE SES COLLABORATEURS

- Comment percevoir des émotions camouflées : une émotion peut en cacher
- une autre
- Comment distinguer la valeur exprimée du « vrai » besoin
- Apprendre à détecter la dimension cachée d'une demande : les besoins qui régissent les émotions
- Comment avoir une vraie conversation émotionnelle avec soi et les autres

**Cas pratique : Mises en situations d'émotions camouflées et détection des besoins liés aux problématiques émotionnelles**

### ➤ COMBINER INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ET INTELLIGENCE RELATIONNELLE

- Quelles sont les formes d'intelligence à mettre en œuvre ?

- Déterminer ses axes de progrès émotionnels et relationnels
- Savoir tirer profit de ses émotions conscientisées : le moteur de vos activités professionnelles !
- Apprendre à passer de l'efficacité à l'efficace

**Cas pratique : Elaborer ensemble les Best Practices pour fluidifier vos relations et devenir une personne référente**

### ➤ L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE POUR DEVENIR UN MANAGER-LEADER

Obtenir l'adhésion par son leadership et charisme émotionnel  
Consolider ses atouts personnels et ancrer ses nouvelles pratiques émotionnelles  
Adopter une communication plus intelligente émotionnellement  
Apprendre à gérer les conflits de façon émotionnellement positive  
Devenir meilleur négociateur en toute circonstance

**Cas pratique : convaincre les autres en intégrant leur personnalité.**

### ➤ DYNAMISER SON ÉQUIPE GRÂCE À L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

- Pratiquer l'écoute émotionnelle en équipe
- Polariser et positiver les relations au sein du groupe
- Les leviers de l'intelligence émotionnelle pour motiver et déléguer
- Comment créer cohésion, dynamique et synergie émotionnelle dans une relation d'équipe

**Cas pratique : Mise en pratique de situations de dynamique d'équipe**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# COMMUNICATION, EFFICACITÉ PERSONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL : GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES ET DES ÉMOTIONS - Gérer les conflits au quotidien et entretenir des relations positives

## LES OBJECTIFS

- Développer des aptitudes adaptées aux réactions d'agressivité, de passivité, de manipulation
- Éviter les pièges relationnels pour gagner en confort dans ses relations professionnelles
- S'affirmer en situation professionnelle dans le respect des autres

## PUBLIC

- Tout collaborateur souhaitant développer sa capacité à établir des relations positives, à sortir des conflits et à s'affirmer

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid , évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ SAVOIR DÉCRYPTER LES CONFLITS

- Problème, tension, conflit : de quoi parle-t'on ?
- Conflits interpersonnels, structurels, organisationnels : identifier les sources des conflits
- Quelles sont les différentes étapes du conflit ?
- Détecter les jeux de pouvoir et les ressorts sous-jacents

### Cas pratique

- Analyser des origines, des ressorts et des conséquences d'un conflit

### ➤ DÉCODER SON PROPRE FONCTIONNEMENT ET CELUI DE SES INTERLOCUTEURS FACE AU CONFLIT

- Appréhender la dimension émotionnelle du conflit : réactions de fuite/repli/lutte
- Repérer les comportements passif, agressif, manipulateur
- Identifier ses propres axes de progrès dans la gestion de conflit
- Développer la maîtrise de soi

### Cas pratique

- autodiagnostic de son profil en situation de tension

### ➤ MAÎTRISER SA COMMUNICATION POUR PRÉVENIR LES CONFLITS

- Maîtriser les indispensables : écoute et reformulation
- S'exprimer avec assertivité
- Convaincre et faire passer un message objectif
- Formuler une critique de manière constructive
- Savoir recevoir une critique tout en restant dans le dialogue

### Cas pratique

- Mise en situation « optimisez votre communication »
- Les participants sont invités à travailler leur style de communication et à s'entraîner à réagir face à une contradiction, un désaccord ou une situation de tension

### ➤ TRAITER LE CONFLIT : QUELLE STRATÉGIE ADOPTER ?

- Négociation ou médiation
- Favoriser une confrontation positive : les techniques d'assertivité
- Viser une issue gagnant-gagnant
- Recréer une dynamique positive

### Cas pratique

- mise en situation « désamorcer un conflit interpersonnel »
- Lors d'une mise en situation, les participants expérimentent les différentes approches possibles d'un conflit déterminent le mode adéquat selon le contexte

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# COMMUNICATION, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES ET DES ÉMOTIONS - Communiquer avec tact et diplomatie

## LES OBJECTIFS

- Toute personne ayant une communication trop abrupte ou souhaitant enrichir son mode de communication pour gagner en coopération

## PUBLIC

- Tout collaborateur souhaitant développer sa capacité à établir des relations positives, à sortir des conflits et à s'affirmer

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid , évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ AUTODIAGNOSTIC : QUELLE IMAGE RENVOYEZ VOUS ?

### ➤ TRANSMETTRE SES MESSAGES AVEC TACT

- Se remémorer les principes de la communication interpersonnelle
- S'exprimer clairement et simplement... et dans le bon registre
- Prendre conscience de ce que les mots et le non verbal disent... et ne disent pas
- Désamorcer l'agressivité d'un message

#### Cas pratique

- Trouver les mots justes et les attitudes adaptées.

### ➤ S'ADAPTER À L'AUTRE POUR COMMUNIQUER AVEC DIPLOMATIE

- Développer sa connaissance de l'autre par l'écoute active
- Montrer à son interlocuteur qu'il est respecté et entendu
- Nettoyer son discours de ce qui n'apporte rien ou peut blesser son interlocuteur

#### Cas pratique

- Mieux écouter pour mieux dire et mieux agir.

### ➤ GARDER LE CONTRÔLE DE SOI ET DE SA COMMUNICATION POUR ÉVITER LES DÉRAPAGES

- Désamorcer ses émotions explosives et gérer son impulsivité
- Exprimer son désaccord sans être désagréable
- Savoir passer de l'affectif à l'informatif : faire la différence entre les faits, les sentiments et les opinions

#### Cas pratique

Ne pas se laisser déstabiliser, rester maître du jeu face aux objections ; apprentissage de l'ancrage

### ➤ SORTIR D'UNE SITUATION DIFFICILE OU DÉLICATE : TECHNIQUES ET COMPORTEMENTS POSITIFS

- Déjouer les pièges de la langue de bois et de la manipulation
- Gérer les divergences d'opinion et trouver un compromis pour anticiper les conflits : les positions de perceptions
- -Maîtriser les techniques pour répondre aux questions sensibles

#### Cas pratique

Régler un différend en douceur.

### ➤ DÉVELOPPER SON « SENS DE L'APPROPRIÉ » : L'ART DE LA DÉLICATESSE

- Garder ses pensées positives et une attitude amicale pour obtenir la coopération
- Avoir un état d'esprit constructif et remettre la situation en perspective
- Construire des relations harmonieuses avec ses collaborateurs

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours

Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.

Lieu : Nous consulter

Date: Nous consulter

# COMMUNICATION, DIGITAL, MARKETING, VENTE, RELATION CLIENT : PLANS DE COMMUNICATION 360° - Toutes les étapes de la stratégie à la mesure des résultats

## LES OBJECTIFS

- Concevoir son plan de communication
- Justifier ses choix stratégiques et son budget, évaluer les résultats
- Intégrer internet à ses plans de communication

## PUBLIC

- Directeur / Responsable communication, Chargé(e) de communication...et toute personne amenée à concevoir des plans de communication

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid , évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ INTRODUCTION

- Pourquoi un plan de communication ?
- Identifier les différents types et les différentes formes de plans : interne et/ou externe, global ou spécifique
- Le rôle du communicant à l'ère du digital

### ➤ DÉFINIR LES OBJECTIFS DE COMMUNICATION

- De la stratégie de l'entreprise aux objectifs de communication
- Formuler des objectifs généraux et des objectifs opérationnels, mesurables
- Prendre en compte les objectifs des autres fonctions et associer le réseau des communicants

### ➤ ETABLIR UN DIAGNOSTIC DE COMMUNICATION

- La matrice SWOT
- La méthode d'analyse croisée de l'image
- A partir du diagnostic, formuler une problématique de communication et dégager les grandes orientations du plan de communication

### ➤ DÉTERMINER ET CARACTÉRISER LES PUBLICS CIBLES

- Identifier les cibles à atteindre
- Analyser leurs caractéristiques, leurs attitudes par rapport à vos problématiques, leurs réseaux d'influence
- Cartographier les différents acteurs, bâtir une stratégie d'alliés

### ➤ CONSTRUIRE LES MESSAGES

- Elaborer des messages clés performants : la "maison des messages" règle des 5 C
- Gérer le décalage entre l'émission et la réception des messages
- Optimiser l'impact des messages

### ➤ DÉFINIR LE TERRITOIRE DE COMMUNICATION

- Les attributs de l'image : identité, valeurs, style...
- Le positionnement de l'image : promesse,...

Training : exemples concrets

### ➤ OPTIMISER LA MISE EN OEUVRE DE VOTRE PLAN DE COMMUNICATION

- Piloter avec des tableaux de bord performants
- Organiser la cohérence des actions du plan de communication en fonction des objectifs, de la problématique et du contexte
- Evaluer l'impact des actions du plan de communication

### ➤ PENSER...DIGITAL

- Dynamiser votre plan de communication en intégrant internet, les supports numériques et les réseaux sociaux
- Focus sur le « earned media »

### ➤ FAIRE ADHÉRER EN INTERNE

- Présenter son plan de manière communicante afin de mieux le « vendre » à votre hiérarchie
- Définir les facteurs clés de succès, identifier les freins ; technique du « quick win »
- Faire accepter votre plan de communication en interne et susciter l'adhésion

Training : cas de synthèse - élaborer un plan de communication

### ➤ MÉTHODOLOGIE ET ÉTAPES CLÉS POUR ÉLABORER SON PLAN DE COMMUNICATION EN LIGNE

- Planifier les moyens internet
- Effectuer les bons choix dans les supports
- Réussir la programmation de sa campagne
- Les méthodes de pilotage
- Les critères d'audience et de diffusion
- Répartir le budget en fonction des différentes actions
- Fixer les détails et élaborer un planning précis de diffusion

Training : Intégrer le online à son plan de communication global

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours  
 Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.  
 Lieu : Nous consulter  
 Date : Nous consulter

# COMMUNICATION, DIGITAL, MARKETING, VENTE, RELATION CLIENT : COMMUNICATION INTERNE – Maîtriser les leviers d'une communication efficace avec les acteurs de l'entreprise

## LES OBJECTIFS

- Concevoir une stratégie et un plan de communication interne optimal
- Décrypter les enjeux des plateformes collaboratives
- Piloter votre activité au quotidien et mesurer la performance de vos supports de communication interne

## PUBLIC

- Directeur(trice) / Responsable de la communication interne
- Assistant(e) communication
- Directeur(trice) / Responsable des Ressources Humaines

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid , évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ INTRODUCTION

- Les tendances de la communication interne
- Attentes et missions
- Facteurs de succès

### ➤ DÉFINIR SA STRATÉGIE

- **Élaborer un plan de communication interne efficace**
  - Hiérarchiser les objectifs et les croiser avec les contraintes de l'entreprise
  - Définir ses objectifs et une stratégie spécifique à chaque population de l'entreprise
  - Construire sa stratégie de communication interne : méthodologie
  - Élaborer un plan de communication interne et la stratégie média
  - Les pièges à éviter

#### Cas pratique : de la définition des objectifs au plan d'actions

### ➤ GOUVERNER – PILOTER – ANIMER – MESURER

- **Les missions du Responsable de la communication interne aujourd'hui**
  - Le positionnement du Responsable de la communication interne
  - Organiser et animer un réseau de correspondants
- **Piloter son activité via des tableaux de bord flexibles et opérationnels**
  - Définir la finalité de ses tableaux de bord
  - Choisir les indicateurs pertinents
  - Mettre en place un système de recueil de l'information
- **Recueillir des informations du terrain**
  - Pourquoi donner la parole aux collaborateurs

- Faire remonter des informations du terrain : outils
- Mener une enquête d'opinion interne : les étapes clés

### ➤ Mesurer l'efficacité de sa stratégie et de ses actions de communication interne

- Mettre en œuvre une évaluation quantitative et qualitative
- Mesurer le ROI de vos actions
- Améliorer ses outils

#### Training : cas pratiques sur la mise en œuvre de la gouvernance globale de la communication interne

### ➤ LES NOUVEAUX FORMATS DE LA COMMUNICATION INTERNE

- **Les dispositifs et les nouveaux formats**
  - Les éléments d'analyse d'une complémentarité digital/print/event
  - Arbitrer entre les différents médias
  - Adapter les modes de traitement de l'information aux différents supports

#### Cas pratique : adapter les formats aux Publics

### ➤ LES RÉSEAUX SOCIAUX D'ENTREPRISE

- **Les réseaux sociaux en entreprise : effet de mode ou véritable révolution ?**
  - Les véritables attentes des salariés et des managers par rapport aux RSE
  - La méthodologie de mise en œuvre

#### Étude de cas : analyse de réseaux sociaux d'entreprise et méthodologie

### LA COMMUNICATION INTERNE DANS UN MONDE DISTANCIÉ

- **Comment animer les collaborateurs en télétravail ?**
    - Doit-on repenser les circuits de l'information interne ?
- #### Étude de cas : exemples d'entreprises qui ont challengé leur interne

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours  
Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.  
Lieu : Nous consulter  
Date: Nous consulter

# COMMUNICATION, DIGITAL, MARKETING, VENTE, RELATION CLIENT : MEDIA TRAINING : RÉUSSIR SES PRISES DE PAROLE AVEC LES MÉDIAS - Toutes les clés pour réussir vos prises de parole avec les médias

## LES OBJECTIFS

- S'adapter à l'interview en fonction du support et en déjouer les pièges
- Créer un impact en faisant passer efficacement ses messages
- Anticiper et préparer la gestion des situations sensibles et de crise

## PUBLIC

- Elu/Dirigeant/Manager
- Directeur de la communication/marketing
- Porte-parole
- Toute personne amenée à s'exprimer face aux médias

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid , évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DÉCRYPTER LES ATTENTES DES JOURNALISTES ET PRÉPARER L'INTERVIEW

### ➤ COMPRENDRE LES SPÉCIFICITÉS DES MÉDIAS ET DES JOURNALISTES

- TV, radio, presse écrite nationale et régionale : caractéristiques, cibles, lignes éditoriales
- L'influence des nouveaux médias : journaux gratuits, blogs, Internet...
- Les spécificités de l'audiovisuel (TV/radio) : apprivoiser l'environnement technique et les différents genres (direct, direct différé, interview magazine ou interview minute)
- Le jargon, les attentes et les contraintes des journalistes

### ➤ PRÉPARER L'INTERVIEW ET STRUCTURER UN DISCOURS EFFICACE

- Créer le contact et instaurer un climat de confiance
- Identifier la personnalité du journaliste et l'angle de l'interview
- Faire passer les messages clés et convaincre : rhétorique, argumentation ?
- Conserver la maîtrise de l'échange : résister à la pression des journalistes, répondre aux objections...
- Comment démultiplier les retombées de l'interview et devenir un partenaire

### ➤ LES RÈGLES À RESPECTER FACE AUX MÉDIAS

- Les questions que l'on peut poser au journaliste avant et après l'interview
- Ce qu'il faut faire et ne pas faire
- La déontologie, le « off », l'embargo, le droit de réponse

### Training : Simulations d'interview filmées (1/2 journée)

- A partir de scénarii concrets apportés par les participants ou fournis par le formateur, chacun passera devant la caméra deux fois pour simuler une interview.

- Ces exercices seront effectués avec et sans préparation, dans différents contextes.
- Jouant le rôle du journaliste, le formateur endossera un tempérament spécifique afin d'ajouter une contrainte à chaque exercice
- A l'issue du visionnage des vidéos, le formateur analysera les points forts et les points à améliorer de chaque participant.

### ➤ S'EXPRIMER AVEC AISANCE ET CRÉER UN IMPACT

- Les règles de communication orale
- Travailler sa gestuelle et décrypter celle de l'autre
- Trouver son propre style et l'enrichir
- Maîtriser son image professionnelle
- Gérer son trac et ses émotions

### ➤ GÉRER MÉDIATIQUEMENT UNE SITUATION SENSIBLE OU DE CRISE

### ➤ LES RÈGLES POUR SE PRÉPARER ET RÉUSSIR SON DISCOURS

- Décrypter les situations sensibles dans une organisation
- Intégrer les médias dans son plan de communication sensible
- A quel moment bascule-t-on dans la crise ?
- Pourquoi et comment les médias s'emparent de la crise
- Structurer son discours de crise pour être convaincant
- Rebondir dans les médias après la crise

### Training : analyse d'une situation sensible

### ➤ COACHING PERSONNALISÉ (1/2 JOURNÉE)

- Chaque participant participera à tour de rôle à des exercices de prise de parole en video training. A l'aide de différentes techniques apportées par le formateur, les participants amélioreront la qualité de leur discours, leur impact, leur comportement et leur image : techniques d'improvisation théâtrales, travail sur la voix, le regard et la posture, analyse de la symbolique gestuelle (synergologie), gestion du stress

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours  
Tarif : 300.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.  
Lieu : Nous consulter  
Date : Nous consulter

# EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE : PRISE DE PAROLE, EXPRESSION ÉCRITE - COMMUNIQUER CLAIREMENT À L'ÉCRIT ET À L'ORAL - Méthodes et outils pour des messages 100% efficaces

## LES OBJECTIFS

- Employer un langage clair et concis à l'écrit et à l'oral
- Utiliser les bons canaux pour mettre en valeur ses idées
- Pratiquer un mode de communication efficace pour renforcer son impact

## PUBLIC

- Toute personne souhaitant optimiser son expression écrite et orale : managers, chefs de projet et tout collaborateur de l'entreprise

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid, évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ PRÉPARER ET CADRER SA COMMUNICATION POUR GAGNER EN PERTINENCE

- Maîtriser les règles de construction d'un message
- Définir son objectif de communication : informer, convaincre, faire agir ?
- Prendre en compte le profil de ses interlocuteurs : à qui je m'adresse ?
- Savoir vulgariser et rendre accessible une information technique ou complexe
- Choisir le bon canal : mail, téléphone, face à face, réunion...

**Cas Pratique : mesurer l'écart entre l'intention du message et le message reçu**

### ➤ STRUCTURER SA PENSÉE POUR GAGNER EN IMPACT

- Organiser ses idées de manière logique et fluide pour soi... et son interlocuteur
- Mettre en évidence les points clés et les étapes de son raisonnement
- Construire et développer son argumentation pour faire passer son message
- Soigner l'organisation de son contenu : de l'introduction à la conclusion

**Cas pratique : hiérarchiser les informations et les formaliser de façon concise et fluide**

### ➤ ECRIRE POUR ÊTRE LU

- Appliquer les règles de lisibilité : règles d'écriture et de mise en page
- Améliorer son style : éviter le jargon, étoffer un style sec, chasser redondances et lourdeurs

- Soigner titres, sous-titres, objets pour faire ressortir les idées clés
- Intégrer logigrammes et schémas pour illustrer les informations complexes
- Synthétiser les plans d'actions dans des tableaux
- Ecrire pour des lecteurs pressés : les règles pour faire court et clair

**Cas pratique : rédiger un document clair et exploitable par tous**

- Les participants s'entraînent à rédiger des écrits (mail, note de synthèse, rapport...) qui donnent aux lecteurs ayant des profils différents les informations dont il ont besoin

### ➤ PARLER POUR ÊTRE ENTENDU

- Maîtriser les 5 règles d'or de la communication orale
- Structurer rapidement ses propos et s'adapter au temps imparti
- Savoir être simple, précis et concis, tout en conservant les formes
- Illustrer ses interventions pour une meilleure compréhension
- Reformuler pour favoriser la mémorisation du message

**Cas pratique : faire entendre et défendre ses idées**

- Les participants s'entraînent à faire passer des messages propres à différentes situations de communication en entreprise : exposer un sujet en réunion ou lors d'un rendez-vous, transmettre une information ou une consigne, répondre à une question.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date : Nous consulter**

# EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE : LES FONDAMENTAUX DU MARKETING POUR TOUS

## LES OBJECTIFS

- Définir les différents concepts marketing
- Exploiter les outils du marketing
- Choisir sa stratégie marketing afin d'optimiser ses performances commerciales

## PUBLIC

- Chargé de communication, Chefs de produit, créatifs, ingénieurs, commerciaux,
- Toute personne qui souhaite intégrer un service ou une fonction marketing!

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid , évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ CAPSULE DIGITALE AMONT

- Des contenus accessibles à distance pour bien préparer votre formation.
- Vous pourrez consulter des ressources pédagogiques dynamiques : vidéos, lexique, quizz, articles...

### ➤ QU'EST-CE QUE LE MARKETING ? QUELLES SONT SES MISSIONS ? LA BONNE DÉMARCHÉ ?

- Les spécificités du marketing selon les secteurs (BtoC, BtoB)
- Les différents types de marketing
- Du marketing pour tous au marketing personnalisé

### ➤ CONNAÎTRE ET ANALYSER SON ENVIRONNEMENT, SES CONCURRENTS ET SES CLIENTS

- Étudier le marché : outils et méthodes pour étudier les évolutions et les opportunités du marché : études quali/quantil/ socioculturelles/ cahiers de tendances
- Outils et méthodes pour étudier les opportunités du marché
- Définir son créneau, sa niche à occuper, différente avec valeur ajoutée
- Analyser la concurrence : étapes et structure d'une étude, les outils de veille pour récolter les informations stratégiques

**Training : organiser la veille et le benchmark**

### ➤ CONNAÎTRE LES CONSOMMATEURS VIA LES OUTILS DE L'ANALYSE : TEST, PANEL, SONDAGE...

- Analyser les comportements et les motivations du consommateur : du besoin au renouvellement de l'acte d'achat
- Analyser le parcours client pour identifier les insights

**Training : identifier les profils clients et faire l'exercice de leur parcours en physique et en digital**

### ➤ SEGMENTER, CIBLER ET POSITIONNER SON OFFRE

- Segmentation et ciblage marketing en BtoB et en BtoC
- Le mapping pour identifier son positionnement clients vs ses concurrents

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

- Les règles d'or d'un bon positionnement

**Training : construire son mapping, placer ses concurrents et écrire son positionnement pour préparer les éléments de son mix produit**

### ➤ BESOIN-MARCHÉ-PRODUIT : CONSTRUIRE UN MIX MARKETING GAGNANT

- Créer ou renouveler les produits pour répondre aux attentes clients
- Les 4 P : choix en cohérence des politiques de produit, prix, distribution et Publi promotion
- Le branding : la marque pour se démarquer et créer de la valeur
- Gestion d'un portefeuille de marque : co-branding, brand-stretching, valorisation d'une marque...

**Training : mixer les paramètres Prix, Produit, Promotion, Place**

### ➤ LES PRINCIPES D'UNE BONNE COMMUNICATION

- Les médias classiques et digitaux
- Traduire son positionnement en promesse, preuves et bénéfices
- Définir sa signature, sa tonalité et les contenus adéquats

**Training : construire une communication en ligne avec son positionnement**

### ➤ MARKETING ET CONTRÔLE DE GESTION

- Le compte d'exploitation prévisionnel
- La construction et le suivi budgétaire

**Training : réaliser son plan marketing**

### ➤ TRAVAILLER EFFICACEMENT AVEC LE MARKETING ET DÉCOULER LES PERFORMANCES COMMERCIALES

- Les relations entre le marketing et les autres services : vente, R&D, fabrication, logistique, finance
- La synergie marketing - action commerciale et force de vente : suivi et contrôle des objectifs et des moyens clés
- Présenter son plan et répondre aux objections

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**



# COMMUNICATION, DIGITAL, MARKETING, VENTE, RELATION CLIENT : MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT - Les mécanismes pour une posture orientée client

## LES OBJECTIFS

- S'adapter aux nouvelles attentes des consommateurs en termes d'Expérience Client
- Acquérir des techniques et outils de communication dans une logique de « service offert à la personne »
- Identifier les étapes d'une interaction réussie avec un client pour lui offrir une expérience unique

## PUBLIC

- Tout professionnel dont la mission est d'accueillir, de conseiller ou répondre à la demande d'un client
- Cette formation s'adresse en particulier aux responsables/ chargés d'accueils, conseillers clients, vendeurs, hotliners, techniciens en helpdesk...

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid, évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ COMPRENDRE LES FONDAMENTAUX DE LA FIDÉLISATION ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Appréhender les enjeux de la fidélisation et de l'expérience Client
- Situer son rôle d'hôte ou conseiller face à ces enjeux
- Décrire les fondamentaux d'une belle expérience client

#### Cas pratiques

- Mises en situation et partage d'expérience sur le vécu en tant que client
- Travaux de groupe visant à reconstruire votre rôle dans le cadre d'une relation client de qualité

### ➤ DÉCOUVRIR LA MÉTHODE DES 4C : « CONTACTER - CONNAÎTRE - CONVAINCRE - CONSOLIDER »

- S'approprier les 4 étapes de la méthode 4C

#### Cas pratique

- Scénarisation d'une interaction idéale selon les participants

### ➤ 1° ÉTAPE DES 4C : ENTRER EN RELATION AVEC VOTRE CLIENT

- Comprendre l'importance de la prise de contact
- Créer un climat de confiance avec le client : les conditions à mettre en place
- Adapter sa communication (attitude et discours) dans la gestion de situations difficiles : manifestation d'agressivité, d'insatisfaction, de mécontentement, de mauvaise fois, ...

#### Cas pratique

- Travaux de groupe sur les conditions nécessaires à un climat de confiance
- Jeux de rôles coachés de la 1° phase

### ➤ 2° ÉTAPE DES 4C : BIEN CONNAÎTRE ET COMPRENDRE VOTRE CLIENT

- Appliquer les techniques de questionnement pour identifier les attentes et craintes des clients
- Identifier les motivations de la demande des clients
- Créer un lien de confiance avec le client

#### Cas pratiques :

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

- Travaux individuels et collectifs autour de la méthode SONCASE et des techniques de questionnement et d'écoute client
- Mises en situation de la 2° phase
- Trainings Coachés des 2 phases enchaînées

### ➤ 3° ÉTAPE DES 4C : CONVAINCRE EN PROPOSANT UNE RÉPONSE APPROPRIÉE

- Construire une solution adaptée aux attentes et motivations des clients
- Formuler une proposition complète visant à satisfaire les attentes du client
- Concevoir un traitement efficace d'une objection, en restant orienté client

#### Cas pratiques

- Travaux individuels et collectifs sur les techniques de formulations selon les profils clients
- Mises en situation de la 3° phase
- Trainings Coachés des 3 phases enchaînées

### ➤ 4° ÉTAPE DES 4C : CONSOLIDER EN FIDÉLISANT VOTRE CLIENT

- Renforcer la relation de confiance établie avec le client par un acte de fidélisation
- Finir l'interaction par une expérience personnalisée : créer une émotion, répondre à un besoin particulier,...

#### Cas pratiques

- Travaux de groupe sur les conditions nécessaires à la réussite du dernier geste
- Mises en situation de la 4° phase

### • SYNTHÈSE DES ESSENTIELS ET IDÉES CLEFS DE LA FORMATION

- Ancrer les fondamentaux d'une Relation Client contribuant à une Expérience Client réussie
- Définir votre plan d'actions individuel

#### Cas pratiques

- Trainings Coachés des 4C enchaînés
- Travail de groupe pour schématiser les points clefs
- Travail individuel pour cibler les axes d'amélioration

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# COMMUNICATION, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : TECHNIQUES DE COMMUNICATION RELATIONNELLE - CO-DÉVELOPPEMENT : Améliorer sa communication relationnelle

## LES OBJECTIFS

- Améliorer sa communication et sa posture : confiance, influence, écoute, flexibilité, intelligence émotionnelle
- Identifier les axes de progression de ses pratiques relationnelles
- Catégoriser et maîtriser ses émotions pour augmenter son impact

## PUBLIC

- Toute personne souhaitant améliorer sa posture relationnelle, apprendre à mieux communiquer, bénéficier d'outils concrets et du regard d'une experte de la communication pour gagner en confort dans ses relations, échanger avec ses homologues sur ses pratiques !

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid, évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ AMÉLIORER ET AFFIRMER SA POSTURE RELATIONNELLE, DÉVELOPPER SA FLEXIBILITÉ

#### • Mieux connaître les autres pour mieux communiquer : analyser et déceler les différentes personnalités au sein de ses relations

- Apprendre à identifier les différents profils, déceler les différentes personnalités afin de développer sa flexibilité aux autres
- Savoir adapter votre mode de communication aux différentes personnalités
- Gagner en ouverture, fluidité et flexibilité

#### • Développer son impact relationnel et ses capacités d'écoute

- Apprendre à établir un canal de confiance avec son interlocuteur
- Maîtriser l'écoute active pour mieux gérer les relations conflictuelles
- S'appuyer sur l'observation de la communication non verbale pour être encore plus pertinent face à son interlocuteur

#### Analyse de pratiques / Pédagogie du Codéveloppement

#### • Chaque participant présente un cas difficile auquel il (elle) est ou déjà été confronté(e) en matière de communication interpersonnelle, posture...

- Améliorer sa qualité d'écoute,
- Oser questionner et reformuler pour s'assurer d'avoir compris la question ou le problème,
- Prendre le temps de se comprendre pour mieux agir et gagner en prise de recul

- Remettre sa vision en perspective grâce aux apports du groupe pour gagner en impact personnel et relationnel.

### ➤ AMÉLIORER SA COMMUNICATION EN APPRIVOISANT LE LANGAGES DES ÉMOTIONS

#### • Clarifier ses émotions et ses ressentis pour renforcer son impact personnel

- Apprendre à reconnaître ses émotions et ce qu'elles veulent nous dire
- Gagner en intelligence et en alphabétisation émotionnelle
- Utiliser le langage des émotions pour gagner en empathie et en authenticité

#### • Utiliser la Communication Non Violente pour favoriser une relation de coopération au quotidien

- Présentation des préceptes de base de la Communication Non Violente
- Apprendre à faire la distinction entre les faits et les jugements Les demandes et les exigences

#### • Développer ses ressources personnelles et gérer son stress

- Développer des ancrages positifs.
- Savoir se relâcher et prendre du recul sur les situations conflictuelles

#### Analyse de pratiques / Pédagogie du Codéveloppement

#### • Chaque participant présente un cas difficile auquel il (elle) est ou déjà été confronté(e)

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE : COLLABORER ET TRAVAILLER EN ÉQUIPE - ASSISTANT(E) DE DIRECTION - Être le copilote de son manager

## LES OBJECTIFS

- Décrypter son fonctionnement avec son manager pour répondre aux nouveaux enjeux de sa fonction
- Créer des outils d'aide à l'organisation pour construire une organisation efficace et éviter toutes situations de débordements
- S'affirmer et devenir force de proposition

## PUBLIC

- Secrétaires / Assistantes de direction ou appelées à le devenir, souhaitant acquérir de nouveaux outils.

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid , évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ POSER LES BASES D'UNE COLLABORATION RÉUSSIE

- Clarifier son rôle, sa fonction, ses missions et partager ses objectifs
- Comprendre mutuellement son mode de fonctionnement et ses contraintes
- Déterminer son périmètre d'autonomie : gain de temps, concertations plus productives, diversification des missions, élargissement des responsabilités

**Autodiagnostic : Mapping du contenu de son poste. Repérer sa marge de manœuvre et ses axes de progression.**

**Se positionner comme l'assistante pilier de l'entreprise.**

### ➤ GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS POUR UNE ORGANISATION FIABLE

- Faire face aux urgences et traiter ce qui est prioritaire
- Aménager son emploi du temps pour intégrer les imprévus et les grandes règles de gestion du temps
- Chasser ses voleurs de temps en responsabilisant ses interlocuteurs et en gérant les interruptions
- Cloud, mail, messageries instantanées, outils de travail collaboratif en ligne... choisir et mettre en place des outils de gains de productivité

**Cas pratique : Créer des outils d'aide à l'organisation pour éviter toutes situations de débordements**

**Etude de cas : Prioriser et planifier la journée d'une DRH**

### ➤ OSEZ PROPOSER : LIBÉREZ VOTRE CRÉATIVITÉ !

- Exprimer son opinion et faire des recommandations
- Surprendre son manager par la présentation de ses idées
- Faciliter la prise de décision de son manager
- Apporter sa valeur ajoutée : un autre regard sur les dossiers courants

### ➤ CONCEVOIR ET PILOTER DES PROJETS AU SERVICE DE L'ENTREPRISE

- Acquérir les techniques de base du management de projet
- Recenser et organiser les besoins des utilisateurs
- Planifier, affecter des moyens, gérer les relations entre les acteurs du projet

**Mise en situation : Acquérir une démarche "réflexe" de résolution de problèmes**

**Cas pratique : S'exercer à convaincre : Poser les bonnes questions, savoir demander, refuser**

### ➤ AFFIRMER SON RÔLE D'INTERFACE

- Intégrer les 3 talents des bons communicants
- Construire un climat de confiance grâce à l'écoute active
- Exprimer les non-dits pour favoriser la compréhension mutuelle et diminuer les tensions au quotidien
- Gérer ses émotions pour plus d'efficacité

**Cas pratique : Adapter votre communication au profil de votre manager : Ecouter, reformuler, proposer des solutions adaptées. Valoriser au mieux l'image de l'entreprise auprès de l'externe**

### ➤ DÉVELOPPER SON RÉSEAU POUR ÉCHANGER DES BONNES PRATIQUES

- Développer son esprit « Réseau » avec les outils du web
- Mettre en place et animer des groupes d'assistantes pour développer des pratiques communes grâce au codéveloppement
- Promouvoir des contenus sur Facebook, LinkedIn et Twitter et
- Interagir avec ses communautés

**Cas pratique : Identifier un projet lié à son domaine de compétences, fédérer et constituer un groupe de travail, redéployer ses actions dans l'entreprise en initiant une réunion de co-développement**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

# EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE : PRISE DE PAROLE, EXPRESSION ÉCRITE - PRISE DE PAROLE (EN PUBLIC, EN RÉUNION, EN DISTANCIEL) - Les clés pour intervenir en toute confiance

## LES OBJECTIFS

- Utiliser des techniques de l'expression orale pour favoriser la compréhension et s'adapter à son auditoire
- Intervenir en réunion de manière claire et affirmée
- Gérer son trac et ses émotions

## PUBLIC

- Toute personne devant prendre la parole en public, notamment en réunion et souhaitant faire passer des messages forts

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid , évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ SE PRÉPARER À PRENDRE LA PAROLE, À PRÉPARER SON INTERVENTION (PUBLIC, EN RÉUNION, EN DISTANCIEL)

- Connaître et apprendre à maîtriser ses réactions physiques
- Les 3 phases d'une prise de parole : préparation, action, retour
- Avant une réunion (en présentiel ou en distanciel), se poser les bonnes questions : quelle réunion ? pour qui ? pour quoi faire ?
- Quel est votre rôle ? votre positionnement (intervenant, auditeur) ? les enjeux ?
- Savoir gérer son stress et se détendre en milieu professionnel

#### Cas pratique

- Accueillir son trac grâce à la respiration

### ➤ MAÎTRISER SA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE

- Les éléments clés d'une communication verbale réussie
- Les différents messages non verbaux : attitude, gestuelle, regard, voix...
- Valoriser et rythmer son discours pour renforcer son impact : la modulation de la voix, la respiration et les changements de ton

#### Cas pratique

- Développer sa palette d'expressions

### ➤ STRUCTURER SON MESSAGE ET PRÉPARER LE CONTENU DE SON INTERVENTION

- Déterminer son objectif et construire ses arguments pour rendre ses propos convaincants
- Utiliser l'accord préalable et les 4 grandes familles d'argument
- Mettre en valeur ses intentions

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

Capter l'attention de son auditoire avec l'accroche... marquer les esprits avec la chute

#### Cas pratique

- Construire son message et utiliser le story telling

### ➤ SAVOIR SE METTRE EN SCÈNE : DÉLIVRER UN MESSAGE ASSERTIF

- Évaluer l'environnement : enjeux de pouvoir et attentes des interlocuteurs
- Donner une image positive dès la première prise de parole
- S'affirmer et garder le contrôle
- Savoir se rendre disponible, mobiliser ses idées pour être dans l'ici et le maintenant

#### Cas pratique

- S'entraîner à faire une entrée et une sortie séquencée

### ➤ GÉRER L'ÉCHANGE, COMMUNIQUER EFFICACEMENT, EN PARTICULIER FACE À UN AUDITOIRE DIFFICILE

- Traiter efficacement l'opposition pour obtenir l'adhésion
- Pratiquer l'écoute active et s'entraîner à reformuler
- Savoir rebondir et nourrir l'échange de manière positive
- Se préparer à répondre aux objections et aux contre arguments
- S'affirmer face aux personnalités difficiles les envahissants, les négatifs, les déstabilisateurs...

#### Cas pratique

Débloquer une situation difficile

### ➤ OPTIMISER LA COMMUNICATION DE SON IMAGE

- Développer l'expression, la performance, la confiance en soi
- Intégrer les enjeux des codes et de l'apparence dans la vie professionnelle
- Créer une distanciation entre la dimension personnelle et la dimension professionnelle
- Manager son image professionnelle

#### Cas pratique

- Réussir sa communication et exceller dans ses présentations

## INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours

Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.

Lieu : Nous consulter

Date: Nous consulter

# COMMUNICATION, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE - NIVEAU 2 - Utiliser ses émotions pour développer son efficacité professionnelle

## LES OBJECTIFS

- Approfondir sa connaissance des émotions et ses compétences émotionnelles pour progresser dans la relation à soi et à autrui.
- Respecter et se faire respecter.
- Gérer ses émotions en situation de stress ou de conflit.
- Analyser ses points forts et ses axes d'amélioration.

## PUBLIC

Responsables et collaborateurs désirant consolider la gestion des émotions dans leur vie professionnelle (maîtrise de soi, assertivité, motivation, empathie)

## LES PLUS

- De nouvelles pistes de progression pour s'affirmer davantage dans la sphère professionnelle et privée
- Une formation pratique s'appuyant sur de nombreux exemples et cas concrets : exercices, mises en situation et études de cas proposées par les participants
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ MIEUX SE CONNAÎTRE POUR RENFORCER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

- Découvrir son système de valeurs
- Identifier ses besoins fondamentaux
- Renforcer son assertivité pour restaurer estime et confiance en soi

**Appliquer | Cas pratique : découvrir ses limites (croyances, jugements sur soi et/ou les autres, généralisations, pensée binaire...) et élaborer des pistes pour diminuer leur impact**

### ➤ GÉRER SES ÉMOTIONS EN SITUATION DE STRESS OU DE CONFLIT

- Développer l'observation et l'écoute active
- Appliquer | Cas pratique : utiliser le calibrage pour mieux comprendre son interlocuteur**
- Distinguer les faits et les opinions : viser l'objectivité
- Appliquer | Entraînement : observer sans évaluer**

- Communiquer ses émotions avec authenticité
- Expérimenter | Cas pratique : gérer des situations émotionnelles difficiles**

### ➤ ÉLABORER UN PLAN PERSONNEL DE DÉVELOPPEMENT

- Se fixer des objectifs précis

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# COMMUNICATION, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : LA CRÉATIVITÉ AU SERVICE DE LA COHÉSION D'ÉQUIPE - Sortir des normes managériales et développer la créativité

## LES OBJECTIFS

- Intégrer la créativité dans ses pratiques managériales.
- Instaurer un environnement dynamique propice au travail en équipe.
- Initier ou renforcer la cohésion entre les membres de son équipe.
- Développer et exploiter un atelier de brainstorming.
- Élaborer une activité créative et créer son atelier de teambuilding.

## PUBLIC

- Managers, chefs d'équipe, responsables de projets, tous collaborateurs en période de transition

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DÉVELOPPER LA COHÉSION D'ÉQUIPE

- Dans quel(s) but(s) et avec quels objectifs ?
- La responsabilité du manager : champs d'intervention et énergie à impulser
- Une palette d'actions à mener : du temps d'échanges informels au teambuilding

Comprendre | Métaplan : "La cohésion d'équipe, c'est quoi ? A quoi sert-elle ?"

Comprendre | Atelier : réflexion collective sur la cohésion d'équipe et les 4 stades de maturité

### ➤ IMPULSER LA CRÉATIVITÉ AU SEIN DE L'ÉQUIPE

- La créativité : ce n'est pas ce que vous croyez !
- Pour qui ? Pour quoi ? Comment peut-elle aider à la cohésion d'équipe ?
- Comprendre le processus créatif
- Trucs et astuces pour apporter de la créativité au quotidien
- Production d'idées nouvelles : méthodes associatives, carte mentale, Brainwriting,...
- Fédérer l'équipe autour de cette dynamique : systématiser l'ouverture d'esprit et la recherche d'idées/de solutions
- Développer des stratégies orientées solutions

Expérimenter | Atelier design thinking : points forts et points faibles d'une activité créative

### ➤ PRÉSENTATION DE DIFFÉRENTES ACTIVITÉS DE TEAMBUILDING : LA CRÉATIVITÉ PEUT ÊTRE PARTOUT ...

Comprendre | Atelier photos et articles de presse : des exemples qui ont fait parler d'eux  
Expérimenter | A partir des exemples proposés, les participants devront déterminer des caractéristiques de réussite

### ➤ ÉLABORER UNE ACTIVITÉ CRÉATIVE : UNE MÉTHODOLOGIE EN 4 TEMPS

- Des objectifs et une consigne clairs : quelle est la problématique à traiter ?
- Une préparation matérielle minutieuse
- Une animation dynamique et cadrée : techniques d'animation
- Un débriefing poussé et constructif : sélectionner et évaluer les solutions trouvées

Expérimenter | Cas pratique : chaque participant devra initier l'élaboration de son propre atelier créatif selon les 4 étapes présentées

### ➤ VIVRE UN ATELIER CRÉATIF : EN ÉVALUER L'INFLUENCE SUR L'ÉQUIPE

Expérimenter | Atelier training (fresque murale, construction lego, ...) : les participants seront amenés à expérimenter un atelier créatif en se mettant dans la posture des membres de l'équipe  
Évaluer | Débriefing : ressentir l'influence sur la cohésion d'équipe

### ➤ STIMULER ET VALORISER L'INTELLIGENCE CRÉATIVE DE SON ÉQUIPE : ÉLABORER SON PLAN D'ACTION

- Créer les conditions propices à la créativité au sein de son équipe
- Adopter la bonne posture

Évaluer | Élaborer un plan d'action pour son équipe  
Expérimenter | Finalisation de la conception de son propre atelier créatif avec les conseils personnalisés du formateur

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours  
Tarif : 300.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.  
Lieu : Nous consulter  
Date : Nous consulter

## LES OBJECTIFS

- Classifier la démarche projet RSE en 7 étapes
- Identifier les principes, les enjeux et les leviers de réussite d'une démarche RSE
- Développer son leadership pour emporter l'adhésion

## PUBLIC

- Chef de projet RSE, manager et tout acteur de l'entreprise désirant mettre en place une démarche RSE dans son organisation

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid , évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ COMPRENDRE LES IMPLICATIONS DE LA RSE ET DE SA MISE EN PLACE

- Origines - Historique de la RSE : de quoi parle-t-on concrètement ?
- Connaître les grands principes de la RSE : principe de Responsabilité, d'Impact et d'Autonomie, principe de performance
- globale
- Panorama d'entreprises exemplaires en termes de RSE
- Analyser les clés du succès de la mise en place d'un projet de RSE
- Comment lever les freins à une démarche RSE ?

**Cas pratique : pourquoi mettre en place une démarche RSE dans son entreprise ?**

**Identifier les enjeux d'une démarche RSE**

### ➤ RÉALISER LE DIAGNOSTIC RSE DE SON ENTREPRISE/ DE SON ORGANISATION

- Acquérir les méthodes pour évaluer le niveau de maturité RSE de son entreprise
- Construire un cadre de référence : via Les 7 questions centrales de l'ISO 26 000

**Jeu de validation : construire sa grille de diagnostic RSE**

### ➤ STRUCTURER ET ORGANISER LE PILOTAGE DU PROJET : MAITRISER LA DÉMARCHE RSE EN 7 ÉTAPES

- Etape 1 : Mesurer l'engagement de la direction
- Etape 2 : Mettre en place la cartographe des parties prenantes
- Etape 3 : Evaluer la maturité RSE de son entreprise

- Etape 4 : Analyser le diagnostic
- Etape 5 : Coconstruire un plan d'actions avec ou sans KPI
- Etape 6 : Déployer et mesurer l'action dans le temps
- Etape 7 : Evaluer, rendre compte l'avancée du projet de RSE

**Cas pratique/jeu : construire sa feuille de route de son plan d'action RSE**

- A partir de leurs problématiques, les participants travaillent à l'élaboration d'un plan d'action récapitulatif :
- Les objectifs et résultats attendus : descriptif et calendrier de
- réalisation, indicateurs de suivi et de résultat
- Le budget
- Les moyens humains
- Les partenaires associés

### ➤ COMMUNIQUER ET MOBILISER LES ACTEURS AUTOUR DE LEUR DÉMARCHE RSE

- Valoriser la démarche auprès des différents acteurs de l'organisation : une étape essentielle pour pérenniser l'action
- Le principe du 2C2I : Comprendre, Convaincre, Intégrer, Impliquer
- Faire vivre la démarche RSE sur la durée : événementialiser le projet pour mobiliser les acteurs
- S'appuyer sur des relais en interne et en externe : mettre en place un réseau de correspondants RSE

**Cas pratique : mettre en place un plan de communication interne et externe**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# COMMUNICATION, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL : ORGANISER SON TEMPS ET GÉRER SES PRIORITÉS

## LES OBJECTIFS

- Faire le point sur les activités liées à son poste et sur ses habitudes de travail
- Identifier l'ordre de priorité des tâches ou des missions à accomplir
- Utiliser les outils nécessaires à une bonne organisation de son poste
- Optimiser le ratio énergie dépensée sur les résultats obtenus
- S'affirmer pour mieux s'organiser et mieux gérer son stress

## PUBLIC

- Cette formation concerne tous ceux qui veulent améliorer leur productivité et mieux maîtriser leur temps grâce à des méthodes plus efficaces de gestion du temps et d'organisation.

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un Support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ CONNAÎTRE SON RAPPORT AU TEMPS ET FAIRE UN DIAGNOSTIC "GESTION DU TEMPS"

- **Réaliser un diagnostic de type "bilan personnel" de l'utilisation de son temps**
  - temps pour sa vie personnelle
  - temps de travail
  - temps de loisirs
  - temps efficace

- **Analyser** l'utilisation de son temps et faire un point
  - ses habitudes
  - son poste de travail
  - ses comportements
  - ses missions
  - le déroulement de ses journées
  - ses horaires

- Déterminer son "horloge interne" et comprendre sa façon personnelle d'appréhender le temps
- Connaître le rapport au temps de ses collègues
- Savoir repérer les distorsions possibles

### ➤ IDENTIFIER SA VALEUR AJOUTÉE ET GÉRER SES PRIORITÉS

- Identifier en fonction de ses missions, sa valeur ajoutée
- Déterminer ses priorités professionnelles et personnelles
- Construire son nouvel emploi du temps (gestion des priorités)
- S'accorder des temps de réflexion et des pauses pour prendre du recul

### ➤ LES RÈGLES DE LA GESTION DU TEMPS

- Exploiter ses forces et ses faiblesses
- Les "règles d'or" de la gestion du temps
- Identifier les "voleurs" de temps
- Gérer la pression sans stress

- Apprendre à dire non de manière positive : les clés de l'affirmation de soi

### ➤ LES OUTILS DE LA GESTION DU TEMPS

- **Les moyens et les outils**
- **Classifier les activités en fonction de leur échéance et de leur degré d'urgence**
  - Urgent et important
  - Peu urgent mais important
  - Urgent mais peu important
  - Peu important et peu urgent

- Méthode de NERAC ("Noter" les activités et les échéances, "Évaluer" la durée nécessaire, "Réserver" une marge de sécurité, "Arbitrer les priorités", "Contrôler" et rectifier)
- Agenda et courrier électronique : comment réussir à ne plus être esclave de son temps
- Bureau zéro papier et gestion du temps

### ➤ OPTIMISER SON EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

- Rester flexible pour intégrer les imprévus
- Utiliser les 5 leviers d'efficacité pour organiser son emploi du temps et gérer ses priorités
- Apprendre à déléguer pour retrouver du temps (Quoi et à Qui?)
- Gérer les sollicitations et se protéger des sollicitations et des urgences des autres en repérant ses marges de négociation
- Recentrer ses activités pour aller à l'essentiel
- Réaménager son espace de travail et mieux utiliser les outils de communication (messagerie, téléphone, Internet, etc.)

### ➤ BÂTIR UN PLAN D'ACTION D'AMÉLIORATION INDIVIDUALISÉ

- Se fixer des objectifs et des indicateurs de réussite
- Définir ses "engagements"
- Planifier et déléguer

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**



# EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE : ORGANISATION, GESTION DU TEMPS, TÉLÉTRAVAIL - GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS, SANS STRESS

## LES OBJECTIFS

- Auditer son organisation personnelle et celle de l'équipe et évaluer sa contribution
- Décider et prioriser pour mieux réagir aux urgences et aux priorités concurrentes
- Anticiper pour faciliter le travail et s'inscrire dans une amélioration continue d'efficacité opérationnelle

## PUBLIC

- Tout collaborateur souhaitant trouver de nouveaux outils pour gagner du temps !

## LES PLUS

- Une méthode pédagogique ludique et structurée pour une approche active de la créativité au sein de son équipe
- Intégration de la démarche "design thinking"
- L'application systématique des outils pour acquérir les réflexes de la créativité
- La possibilité de travailler directement sur ses propres cas et de mettre en oeuvre ses propres ateliers créatifs
- support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid , évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique ;
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ MAÎTRISER LES 4 CLÉS DE L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE : DÉCIDER - S'ADAPTER - NÉGOCIER – COORDONNER

- Évaluer, hiérarchiser et organiser ses activités : la matrice des priorités.
- Faire le tri entre les activités à valeur ajoutée, les impératifs, les urgences selon les enjeux.
- Prendre les bonnes décisions pour faire face aux urgences et priorités contradictoires.
- Faire émerger les priorités essentielles personnelles et collectives

**Cas pratique : ajuster son rapport avec le temps, l'échéance, les urgences, les priorités, les rythmes et définir sa matrice de priorisation.**

**Réaliser un diagnostic de son organisation : auto-évaluation de sa capacité à gérer plusieurs tâches simultanément, des relances ou des sollicitations diverses.**

### ➤ STRUCTURER LE TEMPS ET CELUI DES AUTRES

- Respecter le temps des autres et délimiter le sien en situation de communication.
- Savoir dire non, négocier un délai, relancer un interlocuteur, gérer les interruptions.
- Établir des règles de fonctionnement partagées pour communiquer et se synchroniser rapidement.
- Identifier et réduire les activités ou les comportements chronophages pour soi et les autres
- Développer les outils collaboratifs pour optimiser le temps du collectif

**Cas pratique : Apprendre à gérer les imprévus, à négocier un délai, à dire non S'entraîner à utiliser les outils collaboratifs dans des mises en situation d'équipe**

### ➤ METTRE EN PLACE UNE ORGANISATION OPTIMALE GRÂCE AUX OUTILS DE TRAVAIL EN MODE PROJET

- Appréhender les attentes et contraintes des autres
- Mettre en place des temps collectifs : réunions, entretiens...
- Recentrer sur les priorités : informer et argumenter, bâtir son plan d'actions
- Gérer son temps comme on gère un projet en équipe : mettre au point un système de gestion du temps en mode projet avec des outils de planification et de suivi (GANNT, applications, logiciels et des tableaux de partage de tâches

**Cas pratique : être force de proposition pour participer à la prise de décision.**

**Concevoir un plan d'action personnalisé pour travailler en mode projet avec les équipes : process et outils d'efficacité collective.**

### ➤ GÉRER SON STRESS ET CELUI DES AUTRES POUR GAGNER EN EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

- Lutter contre le stress : méthodes et outils
- Analyser réactions et limites face au stress
- Apporter une réponse complète au stress : intellectuelle, mentale et corporelle
- S'approprier les techniques qui permettent de traiter et prévenir les tensions.
- Améliorer sa capacité de récupération
- Mettre l'énergie produite par le stress au service de l'action

**Cas pratique : analyse de son type de stress et préconisation de réponses adaptées. Techniques de mentalisation, de visualisation, de relaxation, de ré-énergisation et de prévention des tensions**

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**  
**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**  
**Lieu : Nous consulter**  
**Date: Nous consulter**

# COMMUNICATION : ÉLABORER UN PLAN DE COMMUNICATION

## LES OBJECTIFS

- Acquérir une méthodologie éprouvée en entreprise permettant l'élaboration complète d'un plan de communication interne et/ou externe.
- Réaliser une étude de cas globale.

## PUBLIC

- Toute personne chargée de mettre en place ou de participer à l'élaboration d'un plan de communication interne ou externe.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LE RÔLE ET L'OBJECTIF DE LA COMMUNICATION D'ENTREPRISE

- L'élaboration de la stratégie de communication.
- Pourquoi élaborer un plan de communication.

### ➤ L'ANALYSE DE L'EXISTANT

- Diagnostic : Étude du contexte interne et externe.
- Analyse : Forces et faiblesses.
- La culture et la personnalité de l'entreprise, leur interférence dans la politique de communication et leur intégration dans le plan.
- Les types d'actions possibles.

### ➤ ÉLABORATION DU PLAN DE COMMUNICATION

- La définition des objectifs.
- Définition des objectifs de la communication interne et externe en fonction des publics.
- Les messages à décliner.
- Le recensement et la hiérarchisation des publics cibles.
- Étude et segmentation des publics internes et externes.
- Détermination des publics prioritaires.
- Sur quels critères tenir une action ou une opération (journal interne, plaquette Intranet, convention, publicité, relations publiques, parrainage).
- Les facteurs clés de succès pour le montage du plan, les écueils à éviter.

- Le budget d'un plan de communication.
- Évaluation des coûts et préparation du budget.
- Les arbitrages nécessaires.
- Présenter et défendre son budget.
- La présentation du plan de communication.
- La mise en œuvre du plan.
- Déroulement opérationnel.
- Élaboration et équilibrage du planning, logistique.
- Le contrôle et le suivi des actions.
- Critères d'évaluation.
- Mise en place d'outils d'évaluation.
- Le suivi du budget et la préparation du plan suivant.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Évaluer l'intérêt et l'opportunité de créer un événement professionnel.
- Proposer un projet de manifestation.
- Mettre en œuvre cette manifestation.

## PUBLIC

- Responsables et collaborateurs des services Communication.
- Cadres des services marketing.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION ÉVÈNEMENTIELLE.

- Intégrer l'évènement dans la stratégie de communication de l'entreprise.
- Avantages retirés d'un évènement réussi.

### ➤ LES CIBLES

- Cibles internes, cibles externes, relations privilégiées.
- Quel public est susceptible de venir, qu'en attend-on ?

### ➤ LES MOYENS À METTRE EN ŒUVRE

- Importance du lieu, du moment : la période, l'opportunité.
- Le choix des intervenants, l'approche des personnalités.

### ➤ LES TYPES DE MANIFESTATIONS.

- La conférence, le colloque, le congrès.
- Autres manifestations professionnelles.
- Choisir un évènement légitime, marquant, original.

### ➤ PRÉPARER UN ÉVÈNEMENT.

- Rôle des agences, des fournisseurs.
- Les délais, le budget, la coordination de l'opération.
- Invitations, supports.

### ➤ VIVRE L'ÉVÈNEMENT AU PRÉSENT.

- Utiliser une signalétique efficace.
- Accueillir, animer, coanimer, mettre en valeur.
- Veiller à tous les aspects des relations publiques.

### ➤ SUIVRE ET DÉVELOPPER.

- Mesurer les retombées, garder des traces, exploiter.
- Inscire dans une continuité, créer des cycles, favoriser une fidélité.
- Publier des actes, élargir par la publication le champ de la manifestation.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 2 jours**
- **Tarif : 230.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Proposer un projet de manifestation événement.
- Mettre en œuvre cette manifestation.
- Évaluer l'intérêt et l'opportunité de créer un événement.

## PUBLIC

- Responsables et collaborateurs des services Communication.
- Cadres des services marketing.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ DU CONSTAT DE LA CRISE À LA MISE EN PLACE D'UN PLAN DE COMMUNICATION D'URGENCE

- Les critères identifiant la crise.
- L'impact de la communication sur l'image de l'entreprise.
- Les effets d'annonce.
- Les circuits de communication interne et externe.
- Avantages retirés d'un événement réussi.

### ➤ LA TYPOLOGIE DES SITUATIONS DE CRISE

- Crise externe : le principe de l'évènement, les effets pervers, la loi de vérité.
- Crise interne : du simple conflit aux crises internes, la gestion des rumeurs, communication sur les conflits sociaux.
- Interaction entre l'interne et l'externe.

### ➤ LA GESTION DE LA CRISE EN TERME DE COMMUNICATION

- Les outils à utiliser en interne et en externe (flash info, journal d'entreprise, numéro vert).
- Constituer une cellule de crise.
- La mobilisation de tous les acteurs : de la standardiste à la direction.
- Les porte-paroles.
- Elaboration des messages en fonction des publics.
- Le suivi de la crise au quotidien.
- L'après-crise.

### ➤ LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

- Les relations avec les journalistes.
- L'organisation du « circuit presse ».
- Les attentes des journalistes.
- Le traitement des demandes « au fil de l'eau ».
- L'envoi de communiqués de presse.
- L'organisation d'une conférence de presse.

### ➤ LA PRISE DE PAROLE DEVANT LES MÉDIAS

### ➤ LA PRÉVENTION DES CRISES

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'emargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 2 jours**
- **Tarif : 230.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Analyser les conditions d'une expression efficace.
- Apporter des techniques relatives aux différentes formes de communication dans l'entreprise : notes de service, lettres, procès-verbaux, comptes rendus et rapports.

## PUBLIC

- Toute personne amenée par sa fonction à avoir une maîtrise particulière de la rédaction de lettres, notes et rapports.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ LA COMMUNICATION : SON PROCESSUS ET SES DIFFICULTÉS

- Les conditions d'une bonne communication.
- Les buts de la communication.

### ➤ LES FACTEURS À PRENDRE EN COMPTE DANS UN ÉCRIT

- À qui s'adresse-t-on ?
- Quel est l'objectif poursuivi ?
- Dans quel contexte écrit-on ?
- Adaptation du message en fonction des trois facteurs de la communication écrite :
  - l'interlocuteur.
  - l'objectif.
  - le contexte.

### ➤ LES IDÉES, LEUR ORGANISATION

- Recueillir et classer les informations.
- Structurer les idées.
- Bâter un plan.

### ➤ LA LETTRE

- Déterminer l'objectif.
- Structurer en paragraphes, acquérir le « réflexe plan ».
- Utiliser les formules d'appel et de politesse

### ➤ LA NOTE

- Notes d'information, circulaires, note d'instruction.
- Informer, inciter, faire, agir.
- Rédaction d'un message sur le mail.
- Spécificité, impact de la messagerie électronique.

### ➤ LE COMPTE RENDU ET LE RAPPORT

- Les fonctions du compte rendu (information sur l'essentiel) et du rapport (proposition orientée vers une décision).
- Le contenu du rapport (analyse, argumentation, proposition d'action).

### ➤ AMÉLIORATION DE LA LISIBILITÉ D'UN TEXTE

- Ponctuation, choix des exemples, titres et sous-titres, tableaux et graphiques.
- Méthodes de relecture en orthographe sur texte dactylographié.
- Travaux sur les documents apportés par les stagiaires.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée** : 3 jours
- **Tarif** : 300.000 FCFA HT
- **Lieu** : Nous consulter
- **Date** : Nous consulter

## LES OBJECTIFS

- Prendre conscience de la façon dont on s'exprime et des difficultés que l'on a à se faire comprendre.
- Développer les facultés d'écoute, de reformulation et de contrôle.
- Surmonter ses émotions.

## PUBLIC

- Toute personne désireuse d'améliorer sa prise de parole devant un auditoire.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ COMMUNICATION ET EXPRESSION ORALE.

- Principe de base de la communication.
- Repérage des ponts de distorsions possibles entre message émis et message reçu.

### ➤ PRISE DE LA PAROLE : INTÉRESSER ET CONVAINCRE.

- Travail approfondi sur l'expression verbale et non verbale.
- Étude des facteurs de conviction dans la forme et le fond d'un message.

### ➤ PRISE DE PAROLE ET INACTIVITÉ

- S'exprimer mais aussi faire s'exprimer.

### ➤ ORGANISER DES MESSAGES

- Structurer ses interventions (plans...).
- Prendre des notes exploitables.
- Préparer des supports pédagogiques.
- Cadre et environnement matériel.

### ➤ PROFESSIONNALISER SON DISCOURS POUR SURMONTER SON ÉMOTIVITÉ.

### ➤ MÉTHODES ET TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES.

- Les participants font le point sur leurs « difficultés d'expression », sur leurs attentes.
- Ensuite, commence un entraînement actif par des exercices individuels et collectifs à partir de situations proposées par l'animateur ou par les participants.
- Les membres du groupe auront un rôle à jouer tout au long de la formation, soit en tant qu'acteurs, soit en tant qu'observateurs.
- Les exercices feront l'objet d'une analyse à partir d'enregistrements sur magnétoscope.
- Les mécanismes de blocage, voire même d'inhibition, sont relevés et notés, moins à des fins d'analyse qu'en vue d'être pris en compte par les participants dans leur progression.
- Les apports didactiques sont faits pour répondre aux besoins de base théorique éprouvés par les participants.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif :300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

# COMMUNICATION: COMMENT CONDUIRE ET ANIMER UNE RÉUNION

## LES OBJECTIFS

- Adapter les techniques d'animation aux objectifs, aux types de réunions choisies et à son public.
- Maîtriser les phénomènes de groupe.

## PUBLIC

- Toute personne qui anime ou participe à des réunions ou groupes de travail, quel qu'en soit le contexte : information, décision, projet, résolution de problèmes, partage d'expertise, etc.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ NOTIONS DE BASE À CONNAÎTRE AVANT D'ANIMER UNE RÉUNION.

- Les communications (la peur de s'exprimer, le désir de s'imposer)
- Les fonctions dans le groupe
- Les rôles et statuts de chacun des participants

### ➤ PRÉPARATION DE LA RÉUNION

- Définition du sujet et des objectifs
- Convocation, lieu, plan de table
- État d'esprit
- Maîtrise de soi

### ➤ LES DIFFÉRENTS TYPES DE RÉUNION

- Information
- Évaluation
- Résolution de problèmes
- Prise de décision
- Concertation

### ➤ DÉROULEMENT DE LA RÉUNION.

- Présenter les sujets et objectifs de la réunion
- Lancer la discussion.
- Utiliser les questions directes
- Faire progresser la réunion
- Recentrer la discussion
- Discipliner le groupe
- Animer la réunion
- Comprendre les points de vue
- Stimuler les débats
- Conclusions, synthèses, comptes rendus

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

# COMMUNICATION : MAÎTRISE DU TEMPS ET GESTION DES PRIORITÉS

## LES OBJECTIFS

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

## PUBLIC

- Toute personne souhaitant améliorer de façon durable sa gestion du temps.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ FAIRE LE DIAGNOSTIC DE SA GESTION DU TEMPS

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

### ➤ METTRE LE TEMPS AU SERVICE DE SES PRIORITÉS

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

### ➤ TRADUIRE SES PRIORITÉS DANS L'ORGANISATION DE SON EMPLOI DU TEMPS

- Maîtriser l'art d'une planification efficace
- Anticiper les moments critiques de sa fonction à l'année, au trimestre et au mois
- Rester flexible pour intégrer les imprévus
- Personnaliser et exploiter efficacement les outils de communication et d'aide à l'organisation personnelle : messagerie et liste de tâches
- Appliquer la méthode « LIMITER » pour organiser les semaines et journées surchargées

### ➤ GÉRER SON TEMPS ET SON ÉNERGIE POUR ÊTRE EFFICACE

- Optimiser son organisation personnelle en tenant compte de ses biorythmes
- Gérer ses temps de production des dossiers de fond en 4 phases pour être plus efficace
- S'autoriser des moments personnels de réflexion voire d'inaction
- Trouver des ressources positives pour limiter l'impact de ses comportements inefficaces dans la gestion de son temps.
- S'appuyer sur l'énergie des autres pour doper son efficacité

### ➤ FAIRE DES CHOIX POUR TROUVER UN ÉQUILIBRE SATISFAISANT ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PERSONNELLE.

### ➤ AGIR SUR LE TEMPS RELATIONNEL POUR GAGNER DU TEMPS COLLECTIVEMENT

- Hiérarchiser l'importance des acteurs de son entourage professionnel en fonction de ses priorités.
- Proposer un nouveau fonctionnement à un interlocuteur qui perturbe son efficacité.
- Se protéger des sollicitations excessives et des urgences des autres.
- Repérer ses marges de négociation vis-à-vis des sollicitations.
- Demander de l'aide de façon recevable sans pénaliser l'efficacité collective.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**



# COMMUNICATION : RETROUVER LA MAÎTRISE DE VOTRE TEMPS ET DE CELUI DE VOTRE ÉQUIPE

## LES OBJECTIFS

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

## PUBLIC

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

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ MAÎTRISER L'ORGANISATION PERSONNELLE DE SON TEMPS

#### Faire le diagnostic de sa gestion du temps.

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

### ➤ METTRE LE TEMPS AU SERVICE DE SES PRIORITÉS

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

### ➤ TRADUIRE SES PRIORITÉS DANS L'ORGANISATION DE SON EMPLOI DU TEMPS

- Maîtriser l'art d'une planification efficace.
- Anticiper les moments critiques de sa fonction à l'année, au trimestre et au mois.
- Rester flexible pour intégrer les imprévus.
- Personnaliser et exploiter efficacement les outils de communication et d'aide à l'organisation personnelle.
- Appliquer la méthode « LIMITER » pour organiser les semaines et journées surchargées.

### ➤ GÉRER SON TEMPS ET SON ÉNERGIE POUR ÊTRE EFFICACE.

- Optimiser son organisation personnelle en tenant compte de ses biorythmes et de ceux de son équipe pour être efficace aux moments clés.
- Gérer ses temps de production des dossiers de fond en 4 phases pour être plus efficace.
- S'autoriser des moments personnels de réflexion voire d'inaction.
- Trouver des ressources positives pour limiter l'impact de ses comportements inefficaces.
- Faire des choix pour trouver un équilibre satisfaisant entre vie professionnelle et vie personnelle.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

# COMMUNICATION : RETROUVER LA MAÎTRISE DE VOTRE TEMPS ET DE CELUI DE VOTRE ÉQUIPE (SUITE)

## LES OBJECTIFS

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

## PUBLIC

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

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ AGIR SUR LA DIMENSION COLLECTIVE POUR OPTIMISER SON TEMPS ET CELUI DE SON ÉQUIPE

#### Intégrer la gestion du temps de ses interlocuteurs professionnels

- Évaluer l'impact de sa propre gestion du temps sur le temps des autres et l'efficacité de l'équipe avec le 360° feed-back.
- Prendre en compte les différents horizons temporels de ses interlocuteurs et de son équipe.
- Travailler efficacement avec des personnes qui ont une autre perception du temps que soi.
- Exploiter les différences de fonctionnement et s'appuyer sur les énergies de l'équipe.

#### Agir sur le temps relationnel pour gagner du temps collectivement

- Hiérarchiser l'importance des acteurs de son entourage professionnel en fonction de ses priorités.
- Proposer un nouveau fonctionnement à un interlocuteur qui perturbe son efficacité.
- Se protéger des sollicitations excessives et des urgences des autres.
- Repérer ses marges de négociation vis-à-vis des sollicitations.
- Demander de l'aide de façon recevable sans pénaliser l'efficacité collective.

#### Optimiser le temps collectif avec son équipe

- Déléguer de façon efficace.
- S'organiser avec l'équipe et clarifier les champs de responsabilité et d'autonomie.
- Exploiter les complémentarités pour organiser le travail collectif.
- Fixer avec l'équipe les règles d'une efficacité collective.
- Aider les membres de l'équipe à s'organiser de manière efficace.
- Planifier le temps à consacrer à l'équipe.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

## LES OBJECTIFS

- Maîtriser son temps et son stress en tant que commercial.
- Prendre le leadership pour faire avancer ses dossiers à enjeux commerciaux.
- Convaincre ses interlocuteurs à l'oral comme à l'écrit.
- Augmenter son niveau d'information par une veille commerciale efficace.
- Construire son plan d'efficacité commerciale.

## PUBLIC

- Commercial, technico-commercial, ingénieur d'affaires, key account manager.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ ORGANISER SON TEMPS DE COMMERCIAL EFFICACEMENT

#### Impact du stress sur la gestion du temps.

- Astuces pratiques pour maîtriser son stress.
- Hiérarchiser ses activités : stratégiques/peu stratégiques.
- Gérer son quotidien grâce à un plan d'actions.
- Fixer ses objectifs à moyen et long terme.
- Maintenir ses priorités en dépit des aléas.

### ➤ MANAGER SES DOSSIERS CLIENTS EN MODE PROJET

#### Développer son leadership pour bien gérer ses projets commerciaux.

- Entretenir l'énergie autour du projet et la passion de la satisfaction client.
- Bien gérer les flux entrants : dossiers d'appels d'offres, projets clients, projets internes.
- Acquérir les outils de la gestion de projet.
- Adopter le juste comportement : leader ou membre de l'équipe projet.

### ➤ ADOPTER UNE COMMUNICATION CLAIRE ET PERCUTANTE / SAVOIR EXPLIQUER LES ENJEUX.

- S'impliquer et obtenir l'engagement.
- Choisir le mode de communication adapté.
- Développer son assertivité.
- Être factuel et concis dans sa communication.

### ➤ GARDER UN TEMPS D'AVANCE GRÂCE À UNE VEILLE COMMERCIALE ET CONCURRENTIELLE PERMANENTE

- Rôle du commercial dans la veille : être la meilleure sentinelle.
- Objectifs de la veille : connaître ses concurrents, les besoins des clients.
- Tirer parti du Web pour mener une veille commerciale efficace.
- Communiquer des éléments précis et vérifiés par les bons canaux.
- Être force de proposition en interne.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : consulter**
- **Date : Nous consulter**

# COMMUNICATION : LA PROCESS COMMUNICATION (PROCESSCOM®) POUR CHEF DE PROJET

## LES OBJECTIFS

- Travailler avec toutes les parties prenantes de son projet.
- Adapter ses comportements pour améliorer la communication avec ses contributeurs projet.
- Comprendre le comportement de ses contributeurs et y répondre de façon adaptée.
- Maintenir la motivation tout au long du projet.

## PUBLIC

- Chef de projet, manager de projet, chargé de projet expérimentés.
- Directeur de projet ou de PMO.
- Membre de PMO (Project Management Office).
- Responsable hiérarchique d'acteurs projet ayant à organiser la constitution d'équipe projet.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ MIEUX SE CONNAÎTRE EN TANT QUE CHEF DE PROJET

#### Identifier son propre profil psychologique et ses styles préférentiels de management

- Comprendre sa réaction face au stress dans les situations projet tendues :
- avec les contributeurs projet ;
- avec les clients ;
- avec les fournisseurs.
- Développer sa flexibilité.

### ➤ PRATIQUER UNE COMMUNICATION INDIVIDUALISÉE ADAPTÉE À CHAQUE PARTIE PRENANTE DU PROJET

#### Repérer le style adapté à la personnalité de l'interlocuteur

- Utiliser les canaux de communication adaptés.
- Verrouiller l'implication des différentes parties prenantes
  - vérifier l'accord des clients et des fournisseurs ;
  - vérifier l'adhésion des contributeurs au projet ;
  - vérifier l'engagement des contributeurs sur les tâches, les délais et les coûts.

### ➤ ÉTABLIR UNE COMMUNICATION EFFICACE AVEC SES INTERLOCUTEURS

#### Comprendre les difficultés relationnelles rencontrées avec certains interlocuteurs

- Anticiper les comportements inefficaces dans les situations de stress.
- Les modes d'intervention pour rétablir une communication efficace.

#### Analyser l'impact entre les types de tâches et la personnalité des contributeurs

- Repérer les différents types de tâches en projet :
  - analyse de contexte ou de données ;
  - production de solutions nouvelles ;
  - vente de solutions auprès des parties prenantes du projet.
- Solliciter les contributions en tenant compte des préférences de communication des interlocuteurs.
- Identifier ce que l'on peut attendre des autres de façon réaliste.

### ➤ COMMUNIQUER AVEC SON ÉQUIPE PROJET POUR FAIRE GRANDIR LA MOTIVATION

- Reconnaître les contributeurs en fonction de leurs besoins psychologiques.
- Mettre en place un environnement de travail adapté aux préférences de chacun.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 2 jours**
- **Tarif : 230.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

# COMMUNICATION : LES FONDAMENTAUX DE L'EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

## LES OBJECTIFS

- Améliorer la maîtrise de son temps.
- Assurer l'efficacité de ses relations professionnelles.
- Utiliser les outils bureautiques avec aisance et efficacité.
- Gagner en impact lors de ses communications à l'écrit et à l'oral.

## PUBLIC

- Cadre, manager, chef de projet.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS

#### Faire le diagnostic de sa gestion du temps

- Évaluer les risques d'éparpillement liés à son environnement.
- Comprendre sa façon personnelle d'appréhender le temps.
- Identifier ses sources d'inefficacité et ses bonnes pratiques personnelles.

#### Mettre ses priorités au premier plan

- Clarifier ses rôles et ses responsabilités.
- Intégrer les attentes essentielles de ses partenaires professionnels.
- Relier ses activités à ses missions prioritaires.
- Distinguer l'urgent de l'important pour éviter les pièges du temps.

#### Prendre les rênes de son emploi du temps

- Maîtriser l'art d'une planification efficace.
- Anticiper les moments critiques de sa fonction.
- Rester flexible pour intégrer les imprévus.
- Optimiser son organisation personnelle en tenant compte de ses biorythmes.

#### Exploiter tout le potentiel des nouvelles technologies

- Paramétrer son agenda électronique en lien avec ses priorités.
- Utiliser les fonctions avancées d'Outlook pour gérer les flux d'information.
- Utiliser intelligemment ses outils électroniques pour exploiter leurs avantages sans se laisser envahir.

### ➤ TRAVAILLER EN RELATION AVEC LES AUTRES DE FAÇON EFFICACE

#### Structurer ses entretiens professionnels

- Définir son objectif d'entretien en fonction de ses enjeux et de ses interlocuteurs.
- Allier convivialité et cadrage au démarrage de l'entretien.
- Clarifier les enjeux et objectifs de chacun et les enjeux collectifs
- Rechercher des solutions pour répondre aux objectifs de chacun.
- Formaliser les accords et le plan d'action, prévoir le suivi de l'entretien.

#### S'adapter avec souplesse à ses interlocuteurs

- Pratiquer une écoute active et observer l'autre avant de réagir.
- Valider sa compréhension grâce à la reformulation.
- Tenir compte des besoins de l'autre pour mieux s'adapter.
- Répondre avec souplesse aux objections.

#### Optimiser l'efficacité de ses écrits professionnels

- Maîtriser la structure des écrits professionnels efficaces.
- Rédiger des e-mails en tenant compte des contraintes et besoins du lecteur.
- Gagner du temps pour concevoir un rapport sous Word lisible et bien présenté.
- Optimiser la gestion des contenus réutilisables.
- Travailler à plusieurs sur un même document Word

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

# COMMUNICATION : LES FONDAMENTAUX DE L'EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE (SUITE)

## LES OBJECTIFS

- Améliorer la maîtrise de son temps.
- Assurer l'efficacité de ses relations professionnelles.
- Utiliser les outils bureautiques avec aisance et efficacité.
- Gagner en impact lors de ses communications à l'écrit et à l'oral.

## PUBLIC

- Cadre, manager, chef de projet.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ TRAVAILLER EN RELATION AVEC LES AUTRES DE FAÇON EFFICACE (SUITE)

#### Gérer de façon constructive les situations tendues

- Choisir le mode de communication le plus approprié.
- Décoder les comportements sous stress.
- Développer son assertivité et oser affirmer son point de vue.
- Proposer un fonctionnement de travail efficace.
- Entretien d'une relation positive dans le temps.

#### Être productif en réunion de travail

#### Préparer ses réunions

- Définir avec précision l'objectif de la réunion.
- Choisir les méthodes adaptées aux objectifs des différentes séquences de la réunion.
- Définir l'organisation logistique de la réunion.
- Mobiliser les participants en amont pour que la réunion soit productive.

#### Préparer les supports pour faciliter le travail pendant la réunion

- Rassembler les données essentielles : faits, indicateurs, etc.
- Exploiter les données des tableaux de bord sous Excel pour faciliter l'analyse.
- Utiliser les fonctionnalités d'Excel pour illustrer par des graphiques les données.

#### Animer la réunion en respectant le temps prévu

- Cadrer la réunion dès le démarrage : objectif et fonctionnement.
- Faire produire le groupe et faciliter les échanges.
- Cadrer les débats et recentrer sur l'objectif.
- Formaliser un plan d'action opérationnel.

#### Organiser le suivi des actions définies en réunion

- Rédiger et transmettre un compte rendu facile à exploiter.
- Relancer avec diplomatie pour faire avancer le travail.
- Faire le bilan de l'efficacité collective et noter les axes de progrès.

### ➤ DÉVELOPPER SON IMPACT AVEC DES PRÉSENTATIONS ORALES PERCUTANTES

#### Préparer une présentation marquante

- Analyser le contexte et les enjeux de la présentation.
- Définir son objectif et sa stratégie de communication pour structurer sa présentation.
- Donner du relief à ses arguments pour faire passer son message.
- Préparer un support visuel percutant avec PowerPoint... sans y consacrer trop de temps !

#### Soigner son entrée en scène

- Soigner son image en fonction de son rôle et de son objectif.
- Gérer son trac et poser sa voix.
- Établir de contact avec l'auditoire.
- Captiver dès les premiers instants.

#### Gérer les interactions avec son auditoire pendant la présentation

- Garder le contact tout au long de la présentation.
- Répondre aux questions avec souplesse tout en suivant le fil de son discours.
- Gérer les objections de façon constructive.
- Impliquer l'auditoire au moment de la conclusion.

#### Définir son plan d'action personnel

- Dresser le bilan du chemin parcouru.
- Se donner des objectifs concrets et réalistes pour mettre en pratique les acquis.
- Prévoir des bilans réguliers et se donner une méthodologie pour faire le point.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

# COMMUNICATION : SPÉCIAL ASSISTANT(E)S : PRISE DE NOTES ET RÉDACTION DE COMPTES RENDUS EFFICACES

## LES OBJECTIFS

- Prendre confiance en soi dans la prise de notes.
- Acquérir des méthodes de prise de notes éprouvées.
- Noter peu, noter utile, noter vite.
- Structurer rapidement les idées développées.
- S'entraîner à la prise de notes directement sur ordinateur.
- Rédiger rapidement un compte rendu efficace.
- Gagner du temps avec Word.

## PUBLIC

- Assistante de direction, Assistante.
- Tout collaborateur chargé de la rédaction de comptes rendus.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ PRÉPARER SA PRISE DE NOTE

- Identifier les critères d'efficacité d'un compte rendu utile.
- Repérer les différents types de compte rendu.
- Se préparer sur les plans matériel et intellectuel.
- Utiliser les bons outils et soigner son confort.
- Choisir sa technique de prise de notes en fonction de la situation.

### ➤ MAÎTRISER LA PRISE DE NOTES

- Discerner l'essentiel de l'accessoire.
- Éviter les déformations et/ou interprétations.
- Structurer ses notes.
- Noter peu pour noter utile.
- Maîtriser les techniques éprouvées de prise de notes.
- Noter plus vite avec la méthode des abréviations.

### ➤ PRENDRE DES NOTES DIRECTEMENT SUR L'ORDINATEUR

- Être rapide et efficace dans la prise de notes sur ordinateur.
- Structurer sa prise de notes sur ordinateur.
- Utiliser les trucs et astuces de Word pour gagner du temps.

### ➤ STRUCTURER LE PLAN DU COMPTE RENDU

- Exploiter et structurer ses notes.
- Bâtir le plan en fonction de l'objectif et du lecteur.
- Rédiger des titres et des sous-titres parlants.
- Utiliser les mots de liaison à bon escient.

### ➤ RÉDIGER ET PRÉSENTER LE COMPTE RENDU

- Appliquer les techniques de bonne lisibilité.
- Bien présenter le compte rendu pour améliorer sa lisibilité.

### ➤ ATELIER À PARTIR DES DOCUMENTS PROPOSÉS PAR LES PARTICIPANTS

- Analyse critique et réécriture des documents apportés par les participants.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

# COMMUNICATION : SPÉCIAL ASSISTANT(E)S : GAGNER DU TEMPS, S'ORGANISER ET GÉRER LES PRIORITÉS

## LES OBJECTIFS

- Optimiser son organisation.
- Privilégier les tâches essentielles de sa fonction.
- Gérer les priorités et les imprévus.
- Tirer le meilleur parti des outils.
- S'affirmer pour mieux s'organiser.
- Gagner en sérénité et en performance pour mieux gérer son stress.

## PUBLIC

- Assistante.
- Assistante de direction.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ MIEUX CONNAÎTRE SON EMPLOI DU TEMPS POUR MIEUX LE GÉRER

- Analyser l'utilisation de son temps et sa relation au temps.
- Faire le point de son style d'organisation.

### ➤ APPLIQUER LES PRINCIPES D'UNE BONNE ORGANISATION

- Évaluer ses marges de manœuvre et remettre en cause ses habitudes.
- Transformer les 10 lois inexorables du temps en atouts.

### ➤ UTILISER LES OUTILS EFFICACES POUR BIEN GÉRER SON TRAVAIL

- S'appuyer sur les outils classiques.
- Tirer profit des outils informatiques : messagerie, agenda électronique.
- Adopter de nouveaux comportements.
- Repérer ses «croque-temps» et savoir s'en protéger.
- Gérer les interruptions et les imprévus.
- S'organiser avec l'équipe.

### ➤ GÉRER LES PRIORITÉS

- Clarifier ses missions pour une meilleure valeur ajoutée.
- Prévenir l'urgence pour mieux la gérer.

### ➤ PRÉPARER ET SUIVRE UN PROJET

- Respecter les 7 étapes incontournables.
- Mise en pratique de la méthode sur l'organisation d'un séminaire.

### ➤ REPÉRER LES OBSTACLES PERSONNELS À UNE BONNE ORGANISATION DU TRAVAIL

- Découvrir les attitudes face à la gestion du temps.
- Prendre conscience des avantages et des inconvénients des comportements que l'on adopte.
- Savoir évacuer le stress et relativiser.
- Comprendre les mécanismes du stress.
- Identifier ses propres sources de stress.
- Acquérir des outils pour faire face.

### ➤ S'AFFIRMER POUR BIEN ORGANISER SON ACTIVITÉ

- Savoir dire oui, oser dire non lorsque c'est nécessaire.
- Trouver des compromis satisfaisants pour tous aux préférences de chacun.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 2 jours**
- **Tarif : 230.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**



# COMMUNICATION : SE PERFECTIONNER À L'EXPRESSION ORALE ET À LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

## LES OBJECTIFS

- Surmonter son trac.
- Prendre la parole à l'improviste.
- Exprimer clairement ses idées.
- Gérer son temps de parole.
- Gagner en clarté.
- Se centrer sur son auditoire.
- Utiliser les techniques efficaces de présentation.
- Adopter un comportement efficace dans les échanges..
- S'affirmer dans ses interventions.

## PUBLIC

- Manager, cadre, ingénieur, chef de projet prenant régulièrement la parole en public.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ AMÉLIORER SES QUALITÉS D'ORATEUR

#### Mieux se connaître à l'oral : le préalable indispensable

- Apprivoiser son trac : ne plus le subir, savoir l'utiliser.
- Mieux cerner ses qualités et ses défauts grâce à la vidéo.
- Transformer le feed-back des autres en pistes de progrès.

#### L'image de soi : mode d'emploi

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

#### Se préparer à prendre la parole en public

- Se libérer des inhibitions psychologiques et des tensions physiques pour être présent.
- Travailler sa voix, ses gestes, son regard, sa respiration, les silences.
- Laisser parler ses émotions, développer son charisme.

#### Structurer clairement son intervention

- Identifier les caractéristiques et les attentes de son auditoire pour adapter son message.
- Analyser objectivement le contexte dans lequel chacun intervient.
- Organiser ses idées.

#### Utiliser les techniques de présentation

- Se libérer des inhibitions psychologiques et des tensions physiques pour être présent.
- Travailler sa voix, ses gestes, son regard, sa respiration, les silences.
- Laisser parler ses émotions, développer son charisme.

### ➤ ADOPTER UN COMPORTEMENT EFFICACE DANS LES ÉCHANGES

#### Renforcer ses qualités d'écoute et d'adaptation

- Décoder le vrai message de son interlocuteur.
- Pratiquer l'art du questionnement et de la reformulation pour une communication constructive.
- Trouver l'attitude, le ton et les mots qui facilitent les échanges.

#### Découvrir les pièges de la communication pour les éviter

- Repérer les pièges des questions.
- Identifier ce qu'il y a derrière les mots.
- Rester maître de ses émotions.

#### S'affirmer dans ses interventions

- Asseoir sa présence.
- Canaliser et maîtriser les échanges.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée** : 3 jours
- **Tarif** : 300.000 FCFA HT
- **Lieu** : Nous consulter
- **Date** : Nous consulter

# COMMUNICATION : SPÉCIAL CADRES : L'ESTIME DE SOI, SOURCE DE L'EFFICACITÉ PERSONNELLE ET COLLECTIVE

## LES OBJECTIFS

- Développer son estime de soi.
- Augmenter sa confiance en soi.
- Exprimer ses qualités.
- Favoriser l'estime de soi des autres.

## PUBLIC

- Cadre ou manager souhaitant cultiver la confiance en eux pour plus d'efficacité personnelle.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ S'APPROPRIER LES MÉCANISMES DE L'ESTIME DE SOI

- Définir estime de soi et confiance en soi.
- Faire le point pour soi-même.
- Cultiver son processus d'évolution personnelle.

### ➤ RENFORCER SES BASES PERSONNELLES D'ESTIME DE SOI

- S'impliquer dans la relation à soi-même.
- Développer une position juste par rapport aux autres.
- Renforcer son sentiment de sécurité intérieure.
- Augmenter sa conscience personnelle.
- Découvrir son identité essentielle.

### ➤ S'ESTIMER POUR SE DÉVELOPPER ET AVOIR CONFIANCE

- Reconnaître son importance et son unicité.
- Vivre en accord avec ses motivations profondes et ses valeurs.
- Agir en réalisant ses buts et son projet de vie.

### ➤ DÉVELOPPER L'ESTIME DE SOI ET DES AUTRES

- Celle de ses collaborateurs.
- Créer un climat de confiance dans ses relations professionnelles.

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

# INTELLIGENCE EMOTIONNELLE : "MIEUX MANAGER GRÂCE À L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE"

## LES OBJECTIFS

- Développer sa compétence émotionnelle de manager.
- Maintenir ou rétablir son équilibre émotionnel dans les situations managériales délicates.
- Prendre en compte l'impact des émotions sur la performance de l'équipe.
- Gérer les émotions individuelles et collectives.

## PUBLIC

- Manager de proximité souhaitant gérer efficacement les situations à fort enjeu émotionnel.

## LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

## PROGRAMME

### ➤ PRENDRE EN COMPTE LA DIMENSION EMOTIONNELLE DU MANAGEMENT

- La compétence émotionnelle du manager : rôle et limites
- Les mécanismes émotionnels à l'œuvre
- L'impact des émotions sur la performance individuelle et collective

### ➤ DEVELOPPER SA COMPETENCE EMOTIONNELLE DE MANAGER

- Prendre conscience de ses émotions
- Comprendre ses réactions émotionnelles
- Gérer les situations managériales délicates : conflit interne, pression des résultats
- Mettre en place une démarche personnelle de gestion émotionnelle

### ➤ GERER LES EMOTIONS DE SES COLLABORATEURS

- Le rôle du manager face à des émotions difficiles
- Repérer le ressenti émotionnel de ses collaborateurs
- S'entraîner à gérer les situations managériales à risque : évaluation, feed-back, refus...

### ➤ MANAGER LES EMOTIONS COLLECTIVES

- Prendre en compte la dimension émotionnelle de la vie de l'équipe
- Repérer les signaux d'un ressenti émotionnel
- Accompagner l'équipe dans les changements : réorganisations, modifications de l'équipe
- Déterminer le comportement adapté

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

- **Durée : 3 jours**
- **Tarif : 300.000 FCFA HT**
- **Lieu : Nous consulter**
- **Date : Nous consulter**

## Informations personnelles :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Entreprise : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

## Informations sur la formation :

Formation demandée : \_\_\_\_\_

Date de début : \_\_\_\_\_

Durée : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

## Expérience préalable :

Avez-vous de l'expérience dans ce domaine ? (Oui/Non) : \_\_\_\_\_

Si oui, veuillez fournir des détails : \_\_\_\_\_

## Paiement :

Coût de la formation : \_\_\_\_\_

Mode de paiement (cochez la case appropriée) :

Virement bancaire

Chèque

## Conditions générales :

En signant ce bulletin d'inscription, je certifie que toutes les informations fournies sont exactes. J'accepte également les conditions générales de vente de cette formation.

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

## Inscription de groupe

### Informations personnelles du responsable :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Entreprise : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Inscrits 1 :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Inscrits 2 :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Inscrits 3 :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Informations sur la formation :

Formation demandée : \_\_\_\_\_

Date de début : \_\_\_\_\_

Durée : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

### Paiement :

Coût de la formation : \_\_\_\_\_

Mode de paiement (cochez la case appropriée) :

Virement bancaire

Chèque

### Conditions générales :

En signant ce bulletin d'inscription, je certifie que toutes les informations fournies sont exactes. J'accepte également les conditions générales de vente de cette formation.

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

# CONTACTEZ-NOUS

Sipres 2 lot 3, 2 voies liberté 6, Dakar / Sénégal

+221 77 166 96 96

+221 33 843 69 06

[www.tesmapartners.com](http://www.tesmapartners.com)

[contact@tesmapartners.com](mailto:contact@tesmapartners.com)



**TESMA PARTNERS**

VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE