

LE BOOK DES FORMATIONS

2026-2027



JCS
Consultant
— FORMATION —

SOMMAIRE

PAGES

1

FORMATIONS ACHATS ACH1

ACH1-01 PRATIQUE DES ACHATS NIV.1	5 - 10
ACH1-02 PRATIQUE DES ACHATS NIV 2	11-14
ACH1-03 ACHATS POUR NON ACHETEURS	15-17
ACH1-04 AIDES ACHETEURS	18-21
ACH1-05 NEGOCIATION DES ACHATS	22-25
ACH1-06 MANAGEMENT DES ACHATS	26-29
ACH1-07 ACHETER DES PRESTATIONS DE SERVICES	30-34
ACH1- 08 EVALUATION DES FOURNISSEURS	35-39
ACH1-09 GESTION DES STOCKS	40-44
ACH1-10 MARKETING ACHATS	45-49
ACH1-11 ACHAT DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES	50-53
ACH1-12 MAITRISER LE PROCESSUS ACHATS	54-57

FORMATIONS EFFICACITE PROFESSIONNELLE EFF1

EFF1-01 CONDUITE DE REUNION	59-63
EFF1-02 FORMATEURS	64-68
EFF1-03 GESTION DU TEMPS	69-73

EFF1-04 RESOLUTION DE PROBLEMES 74-78

EFF1-05 COMMUNICATION INTERPERSONNELLE 79-83

EFF1-06 ASSERTIVITE ET AFFIRMATION DE SOI 84-87

EFF1-07 MANAGEMENT OPERATIONNEL 88-92

EFF1-08 CARACTERE ET COMPORTEMENT 93-96

EFF1-09 PREFERENCES CEREBRALES ET COMPORTEMENT 97-101

FORMATIONS JURIDIQUES CIBLEES DROIT

DRO1-01 CONTRATS COMMERCIAUX 103-107

DRO1-02 DROIT INTERNATIONAL DES CONTRATS 108-112

DRO1-03 REMPORTER UN APPEL D'OFFRES 113-117

DRO1-04 NEGOCIER LES CONTRATS D'ACHATS 118-121

DRO1-05 DROIT INTERNET POUR NON JURISTE 122-126

DRO1-06 DROIT DE LA COMMUNICATION POUR NON JUR 127-130

DRO1-07 SOUS-TRAITANCE ET EXTERNALISATION 131-134

DRO1-08 PROPRIETE INTELLECTUELLE POUR NON JUR 135-139

DR01-09 COMPRENDRE LA LOI « ANTI CADEAUX » 140-143

DR01-10 REDIGER DES CONDITIONS GENERALES 144-147

DRO1-11 ENCADRER LES PRESTATAIRES 148-151

FORMATIONS DISTRIBUTION DIS-1

DIS1-01 MERCHANDISING GESTION DES LINEAIRES 153-156

DIS1-02 MAITRISER SES MARGES COMMERCIALES	157-160
DIS1-03 LUTTE CONTRE LA FRAUDE	161-164
DIS1-04 IMAGE DE MARQUE ET QUALITE ACCUEIL	165-168
<u>FORMATIONS METIERS MET</u>	170-175
MET1-01 VENDRE LES PRODUITS DE LA MER	
MET1-02 VENDRE LES FRUITS ET LEGUMES	
MET1-03 VENDRE LE FROMAGE	
MET1-04 VENDRE LES VIANDES	
MET1-04 CONNAITRE LE VIN	
MET1-05 VENDRE LA CHARCUTERIE	
MET1-06 VENTE SANDWICHERIE VIENNOISERIE	
MAT1-07 VENTE BOULANGERIE PATISSERIE	
MAT1-08 PRINCIPES D'HYGIENE EN MAGASIN	
MAT1-09 VENTE FLEURS ET PLANTES	
MAT1-10 GESTION RESTAURATION	
MAT1-11 ACCUEIL, GESTION COIFFURE ET ESTHETIQUE	
MAT2-12 ACCUEIL ET SERVICE EN RESTAURATION	

Information

Pour chacune des formations le nombre de participants admis est de 1 à 6 maximum

CONDITIONS GENERALES DE VENTE	176-178
REGLEMENT INTERIEUR DES FORMATIONS	179
CHARTRE UTILISATION OUTILS NUMERIQUES	180-181
OUTILS COLLABORATIFS UTILISES A DISTANCE	182



Au cœur du fonctionnement quotidien des entreprises, les **achats** et les services généraux contribuent directement à la maîtrise des coûts, à la qualité de service et à la performance opérationnelle.

Nos formations accompagnent les professionnels dans l'optimisation des pratiques d'achat, la gestion des prestataires et le pilotage des services internes.

Elles apportent des outils concrets pour sécuriser les engagements, améliorer l'efficacité des processus et renforcer la création de valeur durable.

JCS Consultant vous propose

12 formations opérationnelles

ACH1-01 PRATIQUE DES ACHATS NIV.1

PLAN DE FORMATION

Durée de la formation

- Formation courte : 2 jours (14 heures)
ou
- Formation complète : 3 jours (21 heures)

Public concerné

- Acheteurs débutants ou confirmés
- Responsables achats
- Approvisionneurs
- Responsables logistique et supply chain
- Managers opérationnels
- Toute personne impliquée dans les achats

Pré-requis

- Aucun pré-requis spécifique
- Une connaissance de l'environnement de l'entreprise est recommandée
- Une expérience en achats ou approvisionnement serait un plus

Programme

MODULE 1 — Introduction à la fonction achats

Objectifs

Comprendre le rôle et les enjeux des achats dans l'entreprise.

Contenu

- Définition de la fonction achats
- Évolution du métier d'acheteur
- Différence entre achats et approvisionnements
- Les enjeux :
 - coûts
 - qualité
 - délais
 - innovation
 - risques
- Le processus achats
- Les acteurs internes et externes

Atelier

- Cartographie des achats de l'entreprise

MODULE 2 — Analyse des besoins et stratégie achats

Objectifs

Définir efficacement les besoins et structurer une stratégie achats.

Contenu

- Identification et formalisation du besoin
- Analyse des dépenses
- Segmentation des achats
- Analyse du marché fournisseurs
- Élaboration d'une stratégie achats
- Gestion des priorités et criticité

Atelier

- Analyse d'un besoin achats et définition d'une stratégie

MODULE 3 — Recherche et sélection des fournisseurs

Objectifs

Identifier et évaluer les fournisseurs adaptés.

Contenu

- Techniques de sourcing fournisseurs
- Critères de sélection
- Consultation et appel d'offres
- Évaluation fournisseurs
- Analyse des risques fournisseurs
- Référencement fournisseurs

Atelier

- Construction d'une grille d'évaluation fournisseurs

MODULE 4 — Techniques de négociation achats

Objectifs

Maîtriser les techniques de négociation professionnelle.

Contenu

- Préparation de la négociation
- Définition des objectifs
- Techniques d'argumentation
- Gestion des objections
- Négociation prix / qualité / délais
- Conclusion et formalisation des accords

Atelier

- Jeux de rôle de négociation fournisseurs

MODULE 5 — Gestion des commandes et approvisionnements

Objectifs

Sécuriser et optimiser le processus d'approvisionnement.

Contenu

- **Processus de commandes**

Jean-Claude SATTONNAY

270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Suivi des livraisons
- Gestion des stocks
- Gestion des litiges fournisseurs
- Coordination achats / logistique
- Optimisation des flux

Atelier

- Étude de cas de gestion d'approvisionnement

7

MODULE 6 — Pilotage de la performance achats

Objectifs

Mesurer et améliorer la performance achats.

Contenu

- KPI achats :
 - gains achats
 - respect des délais
 - qualité fournisseurs
 - taux de service
- Tableaux de bord achats
- Analyse des écarts
- Plans d'amélioration continue
- Reporting achats

Atelier

- Création d'un tableau de bord achats

MODULE 7 — Aspects juridiques et gestion des risques

Objectifs

Sécuriser les engagements contractuels et limiter les risques.

Contenu

- Bases juridiques des achats
- Contrats fournisseurs
- Clauses essentielles
- Gestion des litiges
- Risques financiers et opérationnels
- Éthique et conformité

Atelier

- Analyse d'un contrat fournisseur

MODULE 8 — Achats responsables et digitalisation

Objectifs

Moderniser les pratiques achats et intégrer la RSE.

Contenu

- Achats responsables et durables
- Critères ESG/RSE

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiral d'Amirado 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Digitalisation des achats
- ERP et outils e-achats
- Automatisation des processus
- Tendances et innovations achats

Atelier

- Étude de cas de transformation digitale achats

8

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices pratiques
- Études de cas
- Jeux de rôle
- Travaux de groupe
- Échanges d'expériences

Livrables aux participants

- Modèle de stratégie achats
- Grille d'évaluation fournisseurs
- Modèles de contrats simples
- Check-list négociation achats

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique

- Questionnaire de positionnement en début de formation.

Évaluation formative

- Quiz.
- Exercices pratiques.
- Évaluation continue pendant les ateliers

Évaluation sommative

- Validation des acquis à partir d'une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud en fin de formation.

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les adaptations pédagogiques et organisationnelles sont étudiées au cas par cas avec le référent handicap de l'organisme.

Format

- **Distance** de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612



- Intra-entreprise
- Coaching individuel

- **COUTS : 650 € NET JOUR**
- **REMISE 15 % EN DISTANCIEL**

JCS CONSULTANT

ACH1-02 PRATIQUE DES ACHATS NIV 2

PLAN DE FORMATION

Durée de la formation

- Formation courte : 2 jours (14 heures)
ou
- Formation complète : 3 jours (21 heures)

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Animer le processus achats de l'expression du besoin jusqu'au suivi fournisseur.
- Appliquer les techniques de consultation et de négociation.
- Sécuriser les achats en maîtrisant les aspects contractuels essentiels.
- Évaluer et piloter la performance fournisseurs.
- Réduire les coûts et créer de la valeur pour l'entreprise.

Compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Réaliser une analyse approfondie des besoins et des marchés fournisseurs afin de définir une stratégie d'achat adaptée.
- Élaborer une stratégie de consultation et de négociation en fonction des enjeux économiques, techniques et contractuels.
- Conduire une négociation achats structurée visant l'optimisation du coût global d'acquisition.
- Évaluer les risques fournisseurs et mettre en œuvre des actions de sécurisation des approvisionnements.
- Analyser le coût complet (TCO - Total Cost of Ownership) d'un achat pour éclairer la prise de décision.
- Piloter la performance fournisseurs à l'aide d'indicateurs et de plans d'amélioration.
- Participer à la rédaction et à la négociation des principales clauses contractuelles en lien avec les parties prenantes concernées.
- Intégrer les enjeux RSE et achats responsables dans le processus achats.
- Mettre en œuvre des outils d'analyse et de reporting achats pour suivre les résultats et identifier des leviers de performance.
- Contribuer à l'amélioration continue de la fonction achats au sein de l'organisation.

Public concerné

- Acheteurs
Jean-Claude SATTONNAY
4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Responsables administratifs
- Chargés d'approvisionnement
- Managers impliqués dans les achats

Prérequis

Aucun prérequis particulier.

Une première pratique des achats est demandée

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Études de cas
- Exercices pratiques
- Jeux de rôle de négociation
- Échanges d'expériences

Modalités d'évaluation

- Quiz de positionnement
- Exercices pratiques
- Mise en situation de négociation
- Évaluation des acquis en fin de formation

Programme sur 2 jours (14 heures)

Jour 1 : Fondamentaux et préparation des achats

Module 1 : Les enjeux de la fonction achats

- Rôle stratégique des achats
- Impact sur la rentabilité
- Cycle achat et acteurs impliqués

Module 2 : Analyse du besoin

- Identifier le besoin réel
- Cahier des charges fonctionnel
- Définition des critères de sélection

Module 3 : Recherche et consultation fournisseurs

- Sourcing fournisseurs
- Appel d'offres et consultation
- Analyse comparative des offres

Cas pratique

Construction d'une grille d'analyse fournisseurs.

Jour 2 : Négociation et pilotage fournisseurs

Module 4 : Techniques de négociation achats

- Préparation de la négociation
- Leviers de négociation

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amirado 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Gestion des objections
- Conclusion et formalisation des accords

Jeu de rôle

- Simulation de négociation fournisseur.

Module 5 : Gestion et évaluation des fournisseurs

- Indicateurs de performance
- Tableaux de bord achats
- Gestion des risques fournisseurs

Plan d'action individuel

- Identification des actions à mettre en œuvre dans son activité.

Programme sur 3 jours (21 heures)

Jour 1

Identique au programme 2 jours.

Jour 2 : Optimisation et négociation

Module 4 : Analyse des coûts

- Coût complet d'acquisition
- Décomposition des coûts
- Recherche d'économies

Module 5 : Négociation avancée

- Stratégies de négociation
- BATNA et rapport de force
- Négociation en situation complexe

Atelier pratique

Préparation complète d'une négociation.

Jour 3 : Contractualisation et pilotage

Module 6 : Sécurisation des achats

- Principes contractuels essentiels
- Conditions générales d'achat
- Gestion des litiges

Module 7 : Pilotage de la performance achats

- KPI achats
- Évaluation fournisseurs
- Plans de progrès

Étude de cas finale

Réalisation d'un processus achat complet :

- Analyse du besoin
- Consultation
- Sélection
- Négociation
- Suivi de la performance

Jean-Claude SATTONNAY

33270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Remise d'une attestation de formation

Livrables aux participants

- Support de formation
- Modèle de cahier des charges
- Grille d'évaluation fournisseurs
- Check-list de préparation à la négociation
- Fiches pratiques opérationnelles

Modalité de suivi de l'action de formation :

- Feuille d'émargement co-signée par demi-journée ou séance de formation
- **Attestation de formation** (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les adaptations pédagogiques et organisationnelles sont étudiées au cas par cas avec le référent handicap de l'organisme

Formats

- Intra entreprise
- Distanciel

COUTS 650 € NET JOUR

ACH1-03 ACHATS POUR NON ACHETEURS

PLAN DE FORMATION

Sans être votre mission principale, vous réalisez des achats pour votre organisation. Comment rédiger le cahier des charges, analyser et sélectionner les offres ? Comment négocier et suivre la prestation ? Cette formation vous permet, par la pratique, de découvrir les outils et bonnes méthodes des acheteurs

Durée de la formation : 2 jours soit 14 heures

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Identifier le besoin d'achat et construire un cahier des charges
- Organiser la consultation des fournisseurs
- Maîtriser chaque étape de la négociation
- Assurer un suivi précis du contrat et de la réalisation

Compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les principes fondamentaux de la fonction achats et son rôle dans la performance de l'entreprise.
- Exprimer et formaliser un besoin d'achat de manière précise et exploitable.
- Appliquer les bonnes pratiques achats dans le respect des procédures internes.
- Participer à la consultation de fournisseurs en définissant des critères d'évaluation pertinents.
- Analyser et comparer des offres simples selon des critères objectifs de coût, qualité et délai.
- Contribuer à la maîtrise des risques liés aux achats et aux fournisseurs.
- Collaborer efficacement avec les services achats et les fournisseurs tout au long du processus d'achat.
- Intégrer les principes des achats responsables dans leurs pratiques professionnelles.
- Identifier les leviers de création de valeur et d'optimisation des coûts dans leur périmètre d'activité.
- Adopter une posture de prescripteur responsable dans les décisions d'achat

Public concerné

- Acheteurs occasionnels,
- managers,
- responsables fonctionnels,
- techniciens amenés à procéder eux-mêmes à des achats.

Prérequis

Jean-Claude SATTONNAY
4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Aucune connaissance particulière.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Travaux pratiques
- Exercices pratiques et mises en situation pour une appropriation optimale des méthodes et outils des achats.
- Méthodes pédagogiques
- Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie et de pratique avec application au contexte et expérience des participants.

Programme

1-Comprendre l'importance de la qualité des achats

- Cerner le rôle, les missions fondamentales des achats.
- Connaître la chaîne de valeur des achats.
- Comprendre la valeur ajoutée de l'acheteur.
- Détecter le potentiel de gains envisageables.
- Exercice
- En sous-groupes, les participants élaborent un tableau de création d'un processus d'achat.

2-Analyser le besoin et l'exprimer clairement

- Organiser la démarche achat.
- Classifier et segmenter les besoins.
- Formaliser un cahier des charges.
- Appliquer la méthode de l'analyse fonctionnelle du besoin (A.F.B).
- Exercice
- Rédiger les cahiers des charges fonctionnel et technique à partir d'un besoin d'achat de produit et de prestation. Recenser les fonctions attendues.

3-Organiser la consultation des fournisseurs

- Cibler les fournisseurs et établir une présélection de fournisseurs potentiels.
- Préparer le dossier d'appel d'offres et la consultation.
- Déterminer les critères de sélection d'un fournisseur.
- Evaluer les réponses des fournisseurs.
- Constituer une grille de dépouillement.
- Sélectionner une ou plusieurs propositions.
- Etude de cas
- Construire une grille de dépouillement.

4-Préparer la négociation

- Préparer l'acte d'achats : documents de commande, forme du contrat...
- Procéder à l'analyse financière d'un fournisseur.
- Identifier les enjeux de la négociation.
- Maîtriser les étapes de la négociation.
- Préparer techniquement le dossier.
- Fixer les objectifs de l'entretien.
- Déterminer les clauses à négocier. Argumenter.
- Etude de cas

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Préparer une négociation complète à partir de dépouillement des offres fournisseurs. Construire son argumentaire.

5-S'entraîner à la négociation

- Connaître les composantes de la négociation : enjeux, protagonistes, relations. Les jeux de pouvoir client/fournisseur.
- Maîtriser les phases de l'entretien de négociation.
- Communiquer efficacement dans la négociation.
- Répondre aux objections.
- Cerner les différents types de négociateurs.
- Conclure efficacement l'entretien de négociation.
- Travaux pratiques
- Mises en situation d'entretien de négociation. Débriefing collectif sur les comportements mis en œuvre.

6-Assurer un suivi précis du contrat

- Suivre l'exécution du contrat.
- Evaluer les prestations des fournisseurs à partir de critères prédéfinis.
- Mesurer les écarts. Définir une démarche de progrès.
- L'assurance qualité fournisseur.
- Exercice
- Cotation en sous-groupes de deux fournisseurs sur les critères qualité, prix, délais, services.

Livrables aux participants

- Support de formation
- Modèle de cahier des charges
- Grille d'évaluation fournisseurs
- Check-list de préparation à la négociation
- Fiches pratiques opérationnelles

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique

- Questionnaire de positionnement en début de formation.

Évaluation formative

- Quiz.
- Exercices pratiques.
- Mises en situation.

Évaluation sommative

- Validation des acquis à partir d'une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud en fin de formation.

Modalité de suivi de l'action de formation

- Feuille d'émargement co-signée par demi-journée ou séance de formation
- **Attestation de formation** (L.6353-1 du Code du travail)



Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les adaptations pédagogiques et organisationnelles sont étudiées au cas par cas avec le référent handicap de l'organisme

Formats :

- Intra en entreprise
- Distanciel

- **COUTS 650 € NET JOUR**
- **REMISE 15 % EN DISTANCIEL**

ACH1-04 AIDES ACHETEURS

PLAN DE FORMATION

Durée de la formation

5 jours soit 35 heures

Objectif général

Permettre aux participants d'assister efficacement un acheteur dans la gestion des achats, le suivi des fournisseurs, l'administration des commandes et le contrôle des approvisionnements.

Public visé

- Assistants administratifs
- Assistants achats
- Gestionnaires approvisionnement
- Collaborateurs souhaitant évoluer vers les métiers des achats

Prérequis

- Maîtrise des outils bureautiques (Excel, Outlook, Word)
- Connaissances administratives de base

Modalités

- Alternance d'apports théoriques, études de cas et exercices pratiques

Compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre le rôle et les missions de la fonction achats
- Participer à la définition et au recensement des besoins
- Rechercher et qualifier des fournisseurs
- Assurer le suivi administratif des commandes
- Contrôler les approvisionnements et les délais
- Participer à l'évaluation des fournisseurs
- Utiliser les indicateurs de performance achats
- Appliquer les bonnes pratiques de communication avec les fournisseurs

Programme

Module 1 : Découverte de la fonction Achats (7 h)

Objectifs pédagogiques

- Identifier les missions du service achats
- Comprendre le processus achat

Jean-Claude SATTONNAY
4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

Contenu

- La fonction achats dans l'entreprise
- Les enjeux économiques des achats
- Les acteurs du processus achats
- Les étapes du cycle achat
- Les relations entre achats, logistique et comptabilité

Évaluation

QCM ou étude de cas.

Module 2 : Analyse du besoin et sourcing fournisseurs (7 h)

Objectifs pédagogiques

- Recenser les besoins internes
- Rechercher des fournisseurs adaptés

Contenu

- Expression du besoin
- Cahier des charges simplifié
- Recherche et présélection des fournisseurs
- Veille fournisseurs
- Critères de sélection

Exercices

Recherche fournisseurs et grille d'évaluation.

Module 3 : Gestion administrative des achats (7 h)

Objectifs pédagogiques

- Assurer le traitement administratif des commandes

Contenu

- Demande d'achat
- Bon de commande
- Validation des commandes
- Accusés de réception
- Gestion documentaire
- Archivage et traçabilité

Cas pratique

Création et suivi d'un dossier achat complet.

Module 4 : Suivi des approvisionnements et relation fournisseurs (7 h)

Objectifs pédagogiques

- Contrôler les délais et la conformité des livraisons

Contenu

- Suivi des commandes
- Gestion des retards

- Réclamations fournisseurs
- Litiges et non-conformités
- Communication professionnelle

Mise en situation

Traitement d'un retard fournisseur.

20

Module 5 : Pilotage et performance achats (7 h)

Objectifs pédagogiques

- Participer au suivi de la performance achats

Contenu

- Indicateurs clés (coûts, délais, qualité)
- Tableaux de bord achats
- Évaluation fournisseurs
- Sensibilisation aux achats responsables et à la RSE
- Plan d'amélioration continue

Cas pratique

Construction d'un tableau de bord simple sous Excel.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique

Questionnaire de positionnement avant formation.

Évaluation continue

- Exercices pratiques
- Études de cas
- Quiz intermédiaires

Évaluation finale

Mise en situation professionnelle intégrant :

- Analyse d'un besoin
- Sélection d'un fournisseur
- Création d'une commande
- Suivi d'un approvisionnement

Validation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Moyens pédagogiques

- Support stagiaire PDF
- Études de cas achats
- Modèles de bons de commande
- Grilles d'évaluation fournisseurs
- Exercices Excel achats

Format :

- Intra entreprise
 - Distanciel
- Jean-Claude SATTONNAY
15, rue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les adaptations pédagogiques et organisationnelles sont étudiées au cas par cas avec le référent handicap de l'organisme.

Chaque module peut être choisi séparément

- **COUTS : parcours complet sur 5 jours : 2130 € net**
- **Un module seul soit 1 jour 650 € net**
- **Réduction de 10 % par jour et module supplémentaire**

ACH1-05 NEGOCIATION DES ACHATS

PLAN DE FORMATION

Durée de la formation

- Formation courte : 2 jours (14 heures)
ou
- Formation approfondie : 3 jours (21 heures)

Objectifs de la formation

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les enjeux stratégiques de la négociation achats
- Préparer efficacement une négociation fournisseur
- Maîtriser les techniques et tactiques de négociation
- Développer une communication persuasive et constructive
- Obtenir les meilleures conditions d'achat
- Gérer les situations difficiles et les conflits
- Construire des relations fournisseurs durables

Compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Préparer une négociation achats en analysant les enjeux, les objectifs et les marges de manœuvre.
- Collecter et exploiter les informations utiles sur le marché, les fournisseurs et le contexte de négociation.
- Construire une stratégie de négociation adaptée aux objectifs de l'entreprise.
- Définir des objectifs mesurables et des scénarios de négociation.
- Utiliser les techniques de communication et d'influence favorisant l'obtention d'accords équilibrés.
- Conduire un entretien de négociation structuré en maîtrisant les différentes phases de l'échange.
- Argumenter, traiter les objections et défendre les intérêts de l'entreprise dans un climat constructif.
- Négocier les conditions économiques, techniques, logistiques et contractuelles avec les fournisseurs.
- Gérer les situations difficiles et les rapports de force tout en préservant la relation fournisseur.
- Formaliser et sécuriser les accords négociés afin d'assurer leur mise en œuvre.
- Évaluer les résultats obtenus et mettre en place des actions de suivi

Public concerné

- Acheteurs
- Responsables achats
- Chefs de produits
- Commerciaux
- Approvisionneurs
- **Managers supply chain**

- Dirigeants PME/TPE
- Toute personne impliquée dans les négociations fournisseurs

Pré-requis

- Connaissances de base en achats recommandées

23

Programme

MODULE 1 — Fondamentaux de la négociation achats

Objectifs

Comprendre les principes et enjeux de la négociation.

Contenu

- Définition de la négociation achats
- Les enjeux :
 - coûts
 - qualité
 - délais
 - risques
 - innovation
- Les différents styles de négociation
- Rapport de force et création de valeur
- Les erreurs fréquentes en négociation

Atelier

- Auto-diagnostic de son profil de négociateur

MODULE 2 — Préparer efficacement une négociation

Objectifs

Construire une stratégie de négociation performante.

Contenu

- Analyse du besoin
- Analyse du marché fournisseurs
- Définition des objectifs
- BATNA et marges de manœuvre
- Préparation des arguments
- Élaboration du plan de négociation

Atelier

- Préparation complète d'un cas de négociation

MODULE 3 — Techniques et tactiques de négociation

Objectifs

Maîtriser les leviers de négociation.

Contenu

- Techniques de questionnement

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de la République 33200 Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Écoute active et reformulation
- Argumentation persuasive
- Gestion des objections
- Techniques de concession
- Négociation prix / qualité / délais
- Closing et conclusion d'accord

Atelier

- Jeux de rôle de négociation fournisseurs

MODULE 4 — Communication et comportement en négociation

Objectifs

Développer une posture professionnelle et efficace.

Contenu

- Communication verbale et non verbale
- Gestion des émotions
- Assertivité et confiance en soi
- Gestion des tensions et conflits
- Détection des stratégies adverses
- Influence et persuasion

Atelier

- Simulation de négociation difficile

MODULE 5 — Négociation dans un contexte achats stratégique

Objectifs

Adapter la négociation aux enjeux complexes.

Contenu

- Négociation de contrats cadres
- Achats internationaux et interculturels
- Gestion des fournisseurs stratégiques
- Négociation collaborative
- Gestion des situations de crise
- Éthique et conformité

Atelier

- Étude de cas de négociation complexe

MODULE 6 — Formaliser et suivre les accords

Objectifs

Sécuriser et pérenniser les résultats de la négociation.

Contenu

- Formalisation des accords
- Clauses essentielles
- Suivi des engagements fournisseurs
- Indicateurs de performance
- Gestion des litiges

Jean-Claude SATTONNAY

12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Amélioration continue des relations fournisseurs

Atelier

- Élaboration d'un plan de suivi fournisseur

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Études de cas
- Jeux de rôle intensifs
- Simulations filmées
- Exercices pratiques
- Feedback personnalisé

25

Supports remis aux participants

- Check-list de préparation négociation
- Modèle de plan de négociation
- Fiches techniques de négociation
- Outils d'analyse fournisseurs
- Modèle de suivi des engagements

Modalités d'évaluation

- **Évaluation diagnostique**
- Questionnaire de positionnement avant formation.
- **Évaluation continue**
- Exercices pratiques
- Études de cas
- Quiz intermédiaires
- **Évaluation finale**
- Mise en situation professionnelle intégrant :
- Sélection d'un fournisseur

Attestation

- Attestation de fin de formation remise aux participants (Art :L6353-1 du Code du Travail)

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les adaptations pédagogiques et organisationnelles sont étudiées au cas par cas avec le référent handicap de l'organisme.

Format

- Distanciel
- Intra-entreprise
- Coaching individuel

➤ **COUTS : 650 € NET JOUR**

➤ **Remise 10 % pour formation approfondie**

ACH1-06 MANAGEMENT DES ACHATS

PLAN DE FORMATION

Durée de la formation

2 jours (14 heures)

Public cible : Responsables achats, acheteurs, approvisionneurs, responsables de services impliqués dans les achats.

Prérequis : Connaissances de base du fonctionnement de l'entreprise et du processus d'approvisionnement.

Objectif général

Permettre aux participants de maîtriser les fondamentaux du management des achats afin d'optimiser les coûts, sécuriser les approvisionnements et améliorer la performance fournisseurs.

Compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Analyser les besoins et les dépenses de son organisation.
- Élaborer une stratégie achats cohérente.
- Préparer et conduire une négociation fournisseurs.
- Évaluer et piloter la performance fournisseurs.
- Mettre en place des indicateurs de performance achats.
- Contribuer à l'amélioration continue du processus achats.

Jour 1 : Fondamentaux et stratégie achats

Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette journée, les participants seront capables de :

- Identifier les enjeux stratégiques de la fonction achats.
- Analyser les dépenses de leur organisation.
- Élaborer une stratégie achats adaptée.
- Mettre en œuvre un processus achats structuré.
-

Module 1 : Les fondamentaux du management des achats (2h)

Contenus

- Définition et rôle de la fonction achats
- Évolution de la fonction achats
- Les enjeux économiques, financiers et stratégiques
- Les indicateurs de performance achats (KPI)

Méthodes pédagogiques

- Exposé interactif
- Échanges d'expériences
- Quiz de positionnement

27

Module 2 : Analyse des besoins et cartographie des achats (2h)

Contenus

- Recueil et formalisation du besoin
- Analyse des dépenses
- Segmentation des achats
- Cartographie des familles d'achats
- Analyse des risques fournisseurs

Méthodes pédagogiques

- Étude de cas
- Travaux en sous-groupes

Évaluation

- Restitution collective

Module 3 : Construire une stratégie achats performante (3h)

Contenus

- Diagnostic achats
- Analyse du marché fournisseurs
- Matrice de criticité
- Définition des objectifs achats
- Plan d'actions achats

Méthodes pédagogiques

- Cas pratiques
- Exercices d'application

Évaluation

- Élaboration d'une stratégie achats sur un cas réel ou simulé

Jour 2 : Pilotage fournisseurs et performance achats

Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette journée, les participants seront capables de :

- Conduire une négociation achats.
- Évaluer et piloter la performance fournisseurs.
- Mettre en place des outils de suivi et d'amélioration continue.

Module 4 : La négociation achats (3h)

Contenus

- Préparation de la négociation
- Techniques de négociation
- Gestion des objections
- Conclusion et formalisation des accords

Méthodes pédagogiques

- Jeux de rôle
- Simulations de négociation

Évaluation

- Mise en situation évaluée

Module 5 : Gestion et évaluation des fournisseurs (2h)

Contenus

- Sélection des fournisseurs
- Critères d'évaluation
- Audits fournisseurs
- Gestion des risques fournisseurs
- Relations partenariales

Méthodes pédagogiques

- Études de cas
- Analyse de situations réelles

Module 6 : Pilotage de la performance achats (2h)

Contenus

- Tableaux de bord achats
- Mesure des gains achats
- Suivi des contrats
- Démarche d'amélioration continue

Méthodes pédagogiques

- Atelier de construction d'indicateurs
- Exercices pratiques

Évaluation

- Construction d'un tableau de bord achats

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique

Questionnaire de positionnement en amont.

Évaluation formative

- Quiz.
- Exercices pratiques.
- Études de cas.
- Jeux de rôle.

Évaluation de satisfaction

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

Questionnaire à chaud en fin de formation.

Évaluation à froid

Questionnaire de transfert des acquis entre 1 et 3 mois après la formation.

Validation

- Attestation de fin de formation (Art :L6353-1 du Code du Travail)

29

Moyens pédagogiques

- Support de formation numérique ou papier
- Présentation PowerPoint
- Études de cas
- Exercices individuels et collectifs
- Vidéoprojecteur et tableau interactif

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les adaptations pédagogiques et organisationnelles sont étudiées au cas par cas avec le référent handicap de l'organisme.

Format

- Distanciel
- Intra-entreprise
- Coaching individuel

COUTS : 650 € NET JOUR

ACH1-07 ACHETER DES PRESTATIONS DE SERVICES

30

PLAN DE FORMATION

Durée de la formation

2 jours – 14 heures

Public visé

- Acheteurs
- Responsables achats
- Prescripteurs internes
- Responsables de services
- Chefs de projet participant à la sélection et au pilotage de prestataires

Prérequis

- Aucun prérequis technique.
- Une expérience professionnelle impliquant le recours à des prestataires est recommandée.

Modalités d'accès

- Entretien préalable ou questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes et des besoins du participant.

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Analyser et formaliser un besoin en prestation de services.
- Rédiger un cahier des charges adapté.
- Identifier et sélectionner les prestataires selon des critères objectifs.
- Analyser les offres et maîtriser le coût global.
- Préparer et conduire une négociation de prestation de services.
- Sécuriser la contractualisation.
- Mettre en place des indicateurs de suivi de la prestation.
- Évaluer la performance du prestataire et gérer les risques associés.

Compétences visées

- Expression du besoin.
- Sourcing fournisseurs.
- Analyse des offres.
- Négociation achats.
- Gestion contractuelle.
- Pilotage de la performance fournisseur.

Jean-Claude SATTONNAY

8333706 - 06 61 15 34 54
Tél. 09 56 66 37 63 Mail : formeden2@gmail.com
Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Gestion des risques achats.

Programme

JOUR 1 – Préparer et sélectionner les prestataires

Module 1 : Comprendre les spécificités des achats de services

Durée : 1h30

Objectifs pédagogiques

- Identifier les caractéristiques des prestations de services.
- Distinguer achat de biens et achat de services.

Contenu

- Les enjeux des achats de services.
- Les différents types de prestations.
- Les risques spécifiques.
- Les facteurs de succès.

Évaluation

Quiz de connaissances.

Module 2 : Analyser et formaliser le besoin

Durée : 2h

Objectifs pédagogiques

- Traduire un besoin métier en besoin achat.
- Définir les résultats attendus.

Contenu

- Analyse fonctionnelle du besoin.
- Détermination du périmètre.
- Cahier des charges fonctionnel.
- Définition des indicateurs de résultats.

Mise en pratique

Rédaction d'un cahier des charges.

Évaluation

Correction collective de l'exercice.

Module 3 : Rechercher et consulter les prestataires

Durée : 1h30

Objectifs pédagogiques

- Identifier les prestataires potentiels.
- Construire une consultation efficace.

Contenu

- Sourcing fournisseurs.
- Préqualification.
- Consultation et appel d'offres.
- Construction des critères de choix.

Mise en pratique

Jean-Claude SATTONNAY

1, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

Création d'une grille de sélection.

Évaluation

Présentation des travaux de groupe.

Module 4 : Analyser les offres reçues

Durée : 2h

Objectifs pédagogiques

- Comparer les offres objectivement.
- Évaluer les risques.

Contenu

- Analyse technique.
- Analyse financière.
- Coût complet.
- Analyse des risques fournisseurs.

Cas pratique

Comparaison de plusieurs offres.

Évaluation

Étude de cas corrigée.

JOUR 2 – Négocier et piloter la prestation

Module 5 : Préparer et conduire la négociation

Durée : 2h

Objectifs pédagogiques

- Préparer sa stratégie de négociation.
- Identifier les leviers de création de valeur.

Contenu

- Préparation de la négociation.
- Leviers de négociation.
- Gestion des objections.
- Recherche d'accord gagnant-gagnant.

Mise en situation

Jeu de rôle acheteur/prestataire.

Évaluation

Observation selon une grille de compétences.

Module 6 : Sécuriser la contractualisation

Durée : 1h30

Objectifs pédagogiques

- Identifier les clauses essentielles.
- Réduire les risques contractuels.

Contenu

- Obligations de moyens et de résultats.
- Responsabilités.
- Confidentialité.
- Propriété intellectuelle.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Pénalités et SLA.

Évaluation

Analyse commentée d'un contrat.

Module 7 : Piloter la prestation et mesurer la performance

Durée : 2h

Objectifs pédagogiques

- Mettre en place un suivi efficace.
- Évaluer la qualité de la prestation.

Contenu

- Réunions de pilotage.
- Gestion des écarts.
- Plans d'amélioration.

Mise en pratique

Construction d'un tableau de bord fournisseur.

Évaluation

Présentation des indicateurs retenus.

Module 8 : Gestion des risques et plan d'action

Durée : 1h

Objectifs pédagogiques

- Identifier les risques majeurs.
- Construire un plan d'amélioration.

Contenu

- Cartographie des risques.
- Actions préventives.
- Retour d'expérience.

Évaluation finale

Élaboration d'un plan d'action individuel.

Modalités pédagogiques

- Formation présentielle ou distancielle.
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.
- Études de cas.
- Jeux de rôle.
- Travaux individuels et collectifs.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique

Questionnaire de positionnement en amont.

Évaluation formative

- Quiz.
- Jeux de rôle.

Évaluation de satisfaction

Questionnaire à chaud en fin de formation.

Jean-Claude SATTONNAY

Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612



Évaluation à froid

Questionnaire de transfert des acquis entre 1 et 3 mois après la formation.

Validation

- Attestation de fin de formation (Art :L6353-1 du Code du Travail)

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les adaptations pédagogiques et organisationnelles sont étudiées au cas par cas avec le référent handicap de l'organisme.

Format :

- Intra en entreprise
- Distanciel

COUTS : 650 € NET JOUR

REMISE 15 % en distanciel

ACH1- 08 EVALUATION DES FOURNISSEURS

PLAN DE FORMATION

Durée de la formation

- Formation courte : 1 jour (7 heures)
ou
- Formation complète : 2 jours (14 heures)

Objectifs de la formation

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les enjeux de l'évaluation fournisseurs
- Mettre en place des critères d'évaluation pertinents
- Mesurer la performance fournisseurs de manière objective
- Identifier les risques liés aux fournisseurs
- Construire des outils de suivi et de pilotage
- Développer une relation fournisseurs durable et performante
- Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue

Compétences visées

- Evaluer les fournisseurs
- Déterminer les critères d'évaluation
- Utiliser les outils d'évaluation
- Cerner les risques
- Piloter les opérations
- Renforcer la qualité

Public concerné

- Responsables achats
- Acheteurs
- Responsables qualité
- Responsables approvisionnement
- Managers supply chain
- Toute personne impliquée dans la gestion des fournisseurs

Pré-requis

- Connaissances de base en achats ou gestion fournisseurs recommandées

Programme

MODULE 1 — Comprendre les enjeux de l'évaluation fournisseurs

Objectifs

Identifier l'importance stratégique de l'évaluation fournisseurs.

Contenu

- Rôle des fournisseurs dans la performance de l'entreprise
- Les enjeux :
 - qualité
 - coûts
 - délais
 - innovation
 - conformité
- Les risques fournisseurs
- La relation client/fournisseur
- Les impacts d'une mauvaise sélection

Atelier

- Cartographie des fournisseurs stratégiques

MODULE 2 — Définir les critères d'évaluation

Objectifs

Construire une grille d'évaluation adaptée.

Contenu

- Critères qualitatifs et quantitatifs
- Évaluation :
 - qualité
 - coûts
 - délais
 - capacité de production
 - réactivité
 - innovation
 - RSE
- Pondération des critères
- Définition des niveaux de performance

Atelier

- Création d'une grille d'évaluation fournisseurs

MODULE 3 — Mesurer la performance fournisseurs

Objectifs

Mettre en place des indicateurs efficaces.

Contenu

- KPI fournisseurs :
 - taux de conformité
 - respect des délais
 - taux de service
 - nombre de litiges
 - coût global
- Tableaux de bord fournisseurs
- Collecte et analyse des données
- Fréquence des évaluations
- Reporting fournisseurs

Atelier

- Construction d'un tableau de bord fournisseurs

MODULE 4 — Auditer et analyser les fournisseurs

Objectifs

Évaluer les fournisseurs de manière approfondie.

Contenu

- Préparation d'un audit fournisseur
- Audit documentaire et terrain
- Techniques d'entretien
- Analyse financière simplifiée
- Évaluation des risques
- Rapport d'audit et recommandations

Atelier

- Simulation d'audit fournisseur

MODULE 5 — Gérer les risques fournisseurs

Objectifs

Anticiper et limiter les risques liés aux fournisseurs.

Contenu

- Typologie des risques :
 - financiers
 - logistiques
 - qualité
 - géopolitiques
 - réglementaires
- Plans de continuité
- Double sourcing
- Gestion des fournisseurs critiques
- Veille fournisseurs

Atelier

- Élaboration d'une matrice de risques fournisseurs

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

MODULE 6 — Développer une relation fournisseurs performante

Objectifs

Construire des partenariats durables.

Contenu

- Communication et collaboration
- Gestion des litiges
- Plans de progrès fournisseurs
- Suivi des actions correctives
- Fidélisation et partenariat stratégique
- Démarche d'amélioration continue

Atelier

- Construction d'un plan de progrès fournisseur

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Études de cas
- Exercices pratiques
- Simulations d'audit
- Travaux de groupe
- Échanges d'expériences

Supports remis aux participants

- Modèle de grille d'évaluation fournisseurs
- Tableau de bord KPI fournisseurs
- Modèle de rapport d'audit
- Matrice de risques fournisseurs
- Plan de progrès fournisseur

Validation

- Attestation de fin de formation (Art :L6353-1 du Code du Travail)

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique

Questionnaire de positionnement en amont.

Évaluation formative

- Quiz.
- Exercices pratiques.
- Études de cas.
- Jeux de rôle.

Évaluation de satisfaction

Questionnaire à chaud en fin de formation.

Évaluation à froid

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612



Questionnaire de transfert des acquis entre 1 et 3 mois après la formation.

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les adaptations pédagogiques et organisationnelles sont étudiées au cas par cas avec le référent handicap de l'organisme.

Format

- Distanciel
- Intra-entreprise
- Coaching individuel

- **COUTS : 650 € net jour**
- **REMISE 15 % en distanciel**

ACH1-09 GESTION DES STOCKS

PLAN DE FORMATION

40

Durée de la formation

- Formation courte : 2 jours (14 heures)
ou
- Formation complète : 3 jours (21 heures)

Objectifs

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les principes fondamentaux de la gestion des stocks
- Optimiser les niveaux de stock et les approvisionnements
- Réduire les coûts liés au stockage
- Éviter les ruptures et les surstocks
- Mettre en place des outils de suivi et de contrôle
- Améliorer la fiabilité des inventaires

Public concerné

- Responsables logistique
- Gestionnaires de stock
- Magasiniers
- Responsables achats et approvisionnements
- Responsables supply chain
- Toute personne impliquée dans la gestion des stocks

Compétences visées

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les enjeux et les principes fondamentaux de la gestion des stocks dans leur environnement professionnel.
- Analyser les mouvements de stock et interpréter les indicateurs de performance associés.
- Mettre en œuvre des méthodes de gestion et de valorisation des stocks (FIFO, LIFO, CUMP, stock minimum, stock de sécurité).
- Calculer les besoins d'approvisionnement à partir des consommations et prévisions d'activité.
- Déterminer les niveaux de stock optimaux afin de limiter les ruptures et les surstocks.
- Réaliser un inventaire physique et traiter les écarts constatés.
- Utiliser les principaux indicateurs de pilotage des stocks (taux de rotation, couverture de stock, taux de rupture, taux de service).
- Mettre en place un plan d'actions d'amélioration pour optimiser la gestion des stocks de l'entreprise.

Résultats attendus

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Piloter efficacement les niveaux de stock.
- Sécuriser les approvisionnements.
- Réduire les coûts liés au stockage.
- Prévenir les ruptures et les surstocks.
- Fiabiliser les inventaires et les données de stock.
- Produire des indicateurs de suivi pertinents pour la prise de décision.

Pré-requis

- Connaissances de base en gestion ou logistique recommandées

Programme

MODULE 1 — Fondamentaux de la gestion des stocks

Objectifs

Comprendre les enjeux et principes de la gestion des stocks.

Contenu

- Définition et rôle des stocks
- Les différents types de stocks :
 - matières premières
 - produits finis
 - consommables
 - stocks de sécurité
- Les enjeux :
 - disponibilité
 - coûts
 - qualité
 - satisfaction client
- Les causes des ruptures et surstocks
- Le cycle de gestion des stocks

Atelier

- Cartographie des stocks de l'entreprise

MODULE 2 — Méthodes de gestion des stocks

Objectifs

Maîtriser les principales méthodes de pilotage.

Contenu

- Méthodes FIFO, LIFO et FEFO
- Méthode ABC
- Stock minimum et stock de sécurité
- Point de commande
- Réapprovisionnement automatique
- Gestion des articles critiques

Atelier

- Calcul des niveaux de stock et seuils d'alerte

MODULE 3 — Gestion des approvisionnements

Objectifs

Optimiser les flux d'approvisionnement.

Contenu

- Prévision des besoins
- Planification des commandes
- Délais fournisseurs
- Gestion des commandes
- Coordination achats / logistique
- Réduction des délais et coûts

Atelier

- Élaboration d'un planning d'approvisionnement

MODULE 4 — Inventaires et contrôle des stocks

Objectifs

Fiabiliser les données de stock.

Contenu

- Types d'inventaires :
 - annuel
 - tournant
 - permanent
- Organisation d'un inventaire
- Écarts de stock et corrections
- Lutte contre la démarque inconnue
- Contrôle des mouvements de stock
- Traçabilité des produits

Atelier

- Simulation d'inventaire et analyse des écarts

MODULE 5 — Outils et indicateurs de performance

Objectifs

Piloter efficacement la performance des stocks.

Contenu

- KPI logistiques :
 - taux de rotation
 - couverture de stock
 - taux de rupture
 - taux de service
- Tableaux de bord
- Analyse des coûts de stockage

Jean-Claude SATTONNAY

10 rue de la République, 83000 Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 • 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Optimisation des espaces de stockage

Atelier

- Construction d'un tableau de bord stocks

MODULE 6 — Digitalisation et optimisation logistique

43

Objectifs

Moderniser la gestion des stocks.

Contenu

- Logiciels de gestion des stocks
- ERP et WMS
- Codes-barres et RFID
- Automatisation des flux
- Gestion en temps réel
- Tendances supply chain et logistique

Atelier

- Étude de cas d'optimisation logistique

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices pratiques
- Études de cas
- Simulations
- Travaux de groupe
- Échanges d'expériences

Supports remis aux participants

- Modèle de fiche de stock
- Modèle d'inventaire
- Check-list gestion des stocks
- Outils de calcul des seuils de réapprovisionnement

Modalités d'évaluation

- Questionnaire de positionnement en début de formation.
- Exercices pratiques et études de cas.
- Mises en situation professionnelles.
- Quiz d'évaluation des acquis.
- Évaluation finale portant sur la réalisation d'un cas pratique de gestion des stocks.
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation.

- Coaching terrain



Attestation

- Attestation de fin de formation remise aux participants (Art .L6353-1 du Code du Travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les adaptations pédagogiques et organisationnelles sont étudiées au cas par cas avec le référent handicap de l'organisme.

Format

- Distanciel
- Intra-entreprise
- Coaching individuel

➤ **COUTS 650 E NET JOUR**

➤ **REMISE 15 % en distanciel**

ACH1-10 MARKETING ACHATS

PLAN DE FORMATION

Durée de la formation

- Formation courte : 2 jours (14 heures)
ou
- Formation complète : 3 jours (21 heures)

Objectifs

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les principes du marketing appliqués aux achats
- Analyser les marchés fournisseurs et les tendances
- Développer une stratégie achats orientée valeur
- Identifier les opportunités d'innovation fournisseurs
- Renforcer la performance et la compétitivité des achats
- Construire des relations fournisseurs stratégiques
- Intégrer les outils d'analyse marketing dans le processus achats

Compétences visées

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les principes et les enjeux du marketing achats dans la stratégie globale de l'entreprise.
- Analyser un marché fournisseurs afin d'identifier les opportunités, les risques et les facteurs d'évolution.
- Collecter et exploiter des informations pertinentes sur les fournisseurs, les produits et les tendances du marché.
- Segmenter un portefeuille achats selon les enjeux économiques, stratégiques et opérationnels.
- Évaluer l'attractivité et la capacité des fournisseurs à répondre aux besoins de l'entreprise.
- Construire une cartographie du marché fournisseurs pour faciliter la prise de décision.
- Définir une stratégie achats adaptée aux caractéristiques du marché analysé.
- Élaborer un plan d'actions marketing achats visant à optimiser les coûts, la qualité, les délais et la maîtrise des risques.

Résultats attendus

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Réaliser une étude de marché fournisseurs.
- Identifier les leviers de performance achats.
- Sélectionner et qualifier les fournisseurs les plus pertinents.
- Anticiper les évolutions du marché et les risques associés.
- Construire une stratégie achats fondée sur une analyse objective des données marché.
- Contribuer à l'amélioration de la performance économique et opérationnelle de l'entreprise.

Public concerné

- Responsables achats
- Acheteurs
- Responsables sourcing
- Managers supply chain
- Responsables marketing achats
- Toute personne impliquée dans les achats stratégiques

Pré-requis

- Connaissances de base en achats ou marketing recommandées

Programme

MODULE 1 — Introduction au marketing achats

Objectifs

Comprendre les enjeux et principes du marketing achats.

Contenu

- Définition du marketing achats
- Évolution de la fonction achats
- Différence entre achats opérationnels et stratégiques
- Les objectifs du marketing achats :
 - création de valeur
 - innovation
 - compétitivité
 - sécurisation
- Le rôle stratégique des fournisseurs

Atelier

- Analyse des enjeux achats de l'entreprise

MODULE 2 — Analyse des marchés fournisseurs

Objectifs

Maîtriser l'étude et la veille des marchés fournisseurs.

Contenu

- Analyse de l'offre et de la demande
- Étude des marchés fournisseurs
- Veille concurrentielle et technologique
- Analyse des tendances sectorielles
- Cartographie des fournisseurs
- Identification des risques et opportunités

Atelier

- Réalisation d'une analyse marché fournisseurs

MODULE 3 — Segmentation et stratégie achats

Objectifs

Construire une stratégie adaptée aux familles d'achats.

Contenu

- Segmentation des achats
- Matrice de criticité
- Analyse portefeuille achats
- Positionnement fournisseurs
- Définition des stratégies par famille
- Gestion des achats stratégiques

Atelier

- Élaboration d'une matrice achats/fournisseurs

MODULE 4 — Sourcing et innovation fournisseurs

Objectifs

Identifier les fournisseurs créateurs de valeur.

Contenu

- Techniques de sourcing
- Recherche de nouveaux fournisseurs
- Innovation collaborative
- Co-développement fournisseurs
- Achats internationaux
- Gestion des partenariats stratégiques

Atelier

- Construction d'un plan de sourcing stratégique

MODULE 5 — Négociation et communication achats

Objectifs

Développer des relations fournisseurs performantes.

Contenu

- Communication achats
- Préparation des négociations
- Argumentation et persuasion
- Création de relations durables
- Gestion des conflits fournisseurs
- Fidélisation et partenariat

Atelier

- Simulation de négociation stratégique

MODULE 6 — Pilotage de la performance achats

Objectifs

Mesurer la performance et la création de valeur.

Contenu

- KPI marketing achats
- Analyse des coûts complets
- Évaluation fournisseurs
- Mesure de la performance achats
- Tableaux de bord
- Plans d'amélioration continue

Atelier

- Création d'un tableau de bord marketing achats

MODULE 7 — Achats responsables et développement durable

Objectifs

Intégrer les enjeux RSE dans la stratégie achats.

Contenu

- Achats responsables
- Critères ESG
- Éthique et conformité
- Économie circulaire
- Gestion des risques environnementaux et sociaux
- Image et réputation de l'entreprise

Atelier

- Analyse d'une politique achats responsables

MODULE 8 — Digitalisation et tendances du marketing achats

Objectifs

Moderniser et anticiper les évolutions des achats.

Contenu

- Digitalisation des achats
- Outils e-sourcing et e-achats
- Big data et analyse achats
- Intelligence artificielle et achats
- Tendances du procurement
- Innovation et transformation digitale

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Études de cas
- Exercices pratiques
- Simulations
- Travaux de groupe

- Échanges d'expériences

Supports remis aux participants

- Modèle d'analyse marché fournisseurs
- Matrice portefeuille achats
- Outils de segmentation achats
- Tableau de bord KPI achats
- Guide sourcing stratégique

49

Modalités d'évaluation

- Questionnaire de positionnement en début de formation.
- Études de cas et exercices d'application.
- Travaux en groupe sur l'analyse d'un marché fournisseurs.
- Quiz d'évaluation des connaissances.
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation
- Évaluation continue pendant les ateliers

Attestation

- Attestation de fin de formation remise aux participants (Art.L6353-1 du Code du Travail)

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les adaptations pédagogiques et organisationnelles sont étudiées au cas par cas avec le référent handicap de l'organisme.

Format

- Distanciel
- Intra-entreprise
- Coaching individuel

➤ **COUTS . 650 € NET JOUR**

ACH1-11 ACHAT DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

PLAN DE FORMATION

Durée de la formation

- 2 jours (14 heures)

Public : Acheteurs, responsables achats, chefs de projet, prescripteurs, responsables de services

Prérequis : Connaissances générales du processus achat

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les spécificités des prestations intellectuelles.
- Formaliser et sécuriser l'expression du besoin.
- Construire une stratégie d'achat adaptée.
- Évaluer et sélectionner les prestataires selon des critères objectifs.
- Négocier les conditions contractuelles et financières.
- Piloter l'exécution et mesurer la performance des prestations.
- Maîtriser les principaux risques juridiques liés aux prestations intellectuelles.

Compétences visées

- Analyser un besoin de prestation intellectuelle.
- Élaborer un cahier de charges fonctionnel.
- Définir des critères de sélection pertinents.
- Conduire une consultation et une négociation.
- Sécuriser les engagements contractuels.
- Évaluer la qualité et la valeur créée par la prestation.

Jour 1 : Structurer et préparer l'achat

Module 1 – Comprendre les spécificités des prestations intellectuelles (2h)

Contenu

- Définition et typologie des prestations intellectuelles
- Particularités par rapport aux achats de biens et services standards

- Enjeux économiques, stratégiques et organisationnels
- Cartographie des familles de prestations :
 - Conseil
 - Informatique
 - Formation
 - Recrutement
 - Communication
 - Ingénierie

Exercice

Analyse de plusieurs cas réels et identification des risques associés.

Compétence évaluée

Distinguer les caractéristiques d'un achat de prestation intellectuelle.

Module 2 – Analyser et formaliser le besoin (2h)

Contenu

- Recueil et clarification du besoin
- Rôle du prescripteur et de l'acheteur
- Définition des objectifs attendus
- Résultats, livrables et indicateurs de succès
- Construction du cahier des charges fonctionnel

Atelier

Rédaction d'un cahier des charges à partir d'un besoin exprimé.

Compétence évaluée

Formaliser un besoin mesurable et exploitable.

Module 3 – Construire la stratégie d'achat (3h)

Contenu

- Analyse du marché fournisseurs
- Sourcing et veille
- Choix des modes de consultation
- Détermination des critères de sélection
- Pondération technique et financière
- Analyse des coûts et modes de facturation :
 - Forfait
 - Régie
 - Engagement de résultat
 - T&M (Time & Material)

Cas pratique

Élaboration d'une grille d'évaluation multicritères.

Compétence évaluée

Construire une stratégie de consultation adaptée.

Jour 2 : Sécuriser, négocier et piloter

Module 4 – Sécuriser l'achat sur le plan juridique (2h)

Contenu

- Obligations de moyens et de résultats
- Confidentialité
- RGPD
- Propriété intellectuelle
- Responsabilités des parties
- Gestion des risques contractuels
- Sous-traitance et dépendance économique

Étude de cas

Analyse critique d'un contrat de prestation intellectuelle.

Compétence évaluée

Identifier les clauses sensibles et les risques associés.

Module 5 – Préparer et conduire la négociation (2h)

Contenu

- Préparation de la négociation
- Leviers spécifiques aux prestations intellectuelles
- Négociation du prix et de la valeur
- Gestion des objections
- Formalisation des engagements

Mise en situation

Jeu de rôle acheteur / prestataire.

Compétence évaluée

Conduire une négociation structurée.

Module 6 – Piloter la prestation et mesurer la performance (2h)

Contenu

- Lancement de mission
- Gouvernance et points de suivi
- Gestion des écarts
- Mesure de la qualité de service
- Évaluation fournisseur
- Retour d'expérience et amélioration continue

Atelier

Construction d'un tableau de bord de suivi fournisseur.

Compétence évaluée

Mettre en place un dispositif de pilotage efficace.

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques
 - Études de cas
- Jean-Claude SATTONNAY
Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Travaux en sous-groupes
- Mises en situation
- Quiz interactifs
- Échanges de pratiques

Modalités d'évaluation

- **Évaluation diagnostique**
- Questionnaire de positionnement en début de formation.
- **Évaluation formative**
- Quiz intermédiaires
- Exercices pratiques
- Études de cas
- **Évaluation à chaud de la satisfaction des participants**

Livrables participants

- Support de formation
- Modèle de cahier des charges
- Grille d'évaluation fournisseurs
- Check-list juridique
- Plan d'action individuel post-formation

Attestation

- Attestation de fin de formation remise aux participants (Art.L6353-1 du Code du Travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les adaptations pédagogiques et organisationnelles sont étudiées au cas par cas avec le référent handicap de l'organisme.

Format

- Distanciel
- Intra entreprise

COUTS : 650 € NET JOUR

ACH1-12 MAITRISER LE PROCESSUS ACHATS

PLAN DE FORMATION

Durée de la formation

- 1 jour (7 heures)

Public visé :

- Acheteurs débutants ou confirmés
- Assistants achats
- Responsables administratifs
- Gestionnaires de commandes
- Toute personne impliquée dans le processus achats

Prérequis :

Aucun prérequis spécifique.

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques
- Études de cas
- Exercices pratiques
- Mises en situation
- Échanges d'expériences

Moyens pédagogiques :

Support de formation, études de cas, modèles de documents achats, vidéoprojecteur ou plateforme de visioconférence.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre les enjeux stratégiques des achats en entreprise.
- Identifier les différentes étapes du processus achats.
- Sélectionner et évaluer les fournisseurs.
- Mener une consultation et analyser les offres.
- Sécuriser les commandes et le suivi des achats.
- Mettre en place des indicateurs de performance achats.

Compétences visées (formulation compatible Qualiopi)

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les différentes étapes du processus achats et leurs interactions avec les autres services de l'entreprise.
- Recueillir et formaliser un besoin d'achat en tenant compte des exigences techniques, économiques et opérationnelles.

Jean-Claude SATTONNAY

- 4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Participer à la consultation et à la sélection des fournisseurs selon des critères objectifs et mesurables.
- Analyser les offres fournisseurs afin de contribuer au choix de la solution la plus adaptée.
- Appliquer les procédures d'achat de l'entreprise dans le respect des règles internes et des obligations contractuelles. .
- Contrôler la conformité des livraisons et traiter les écarts éventuels avec les parties prenantes concernées.
- Utiliser les principaux indicateurs de suivi du processus achats pour contribuer à l'amélioration de la performance.

Résultats attendus

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Comprendre l'ensemble du cycle achats.
- Formaliser efficacement un besoin d'achat.
- Participer à la consultation et à l'évaluation des fournisseurs.
- Suivre une commande de son émission à sa réception.
- Identifier les points de contrôle et les risques du processus achats.
- Contribuer à l'amélioration continue des pratiques achats.

Programme

Module 1 : Comprendre la fonction achats (1h15)

Les enjeux des achats

- Rôle stratégique des achats
- Impact sur la rentabilité de l'entreprise
- Réduction des coûts et création de valeur
- Gestion des risques fournisseurs

Les acteurs du processus achats

- Services prescripteurs
- Acheteurs
- Fournisseurs
- Direction financière

Exercice :

Cartographie des acteurs impliqués dans un achat.

Module 2 : Les étapes du processus achats (2h00)

Analyse du besoin

- Identification du besoin
- Cahier des charges
- Définition des critères de sélection

Recherche et sourcing fournisseurs

- Identification des fournisseurs potentiels
- Qualification des fournisseurs
- Constitution d'un panel fournisseurs

Consultation et appel d'offres

- Demande de prix (RFQ)
- Jean-Claude SATTONNAY
4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Consultation simple
- Appel d'offres

Cas pratique :

Rédaction d'un cahier des charges simplifié.

Module 3 : Évaluation et sélection des fournisseurs (1h30)

Critères de sélection

- Prix
- Qualité
- Délais
- Capacité de production
- Responsabilité sociétale

Outils d'évaluation

- Grille multicritères
- Notation fournisseurs
- Analyse comparative des offres

Négociation achats

- Préparation de la négociation
- Techniques de négociation
- Gestion des objections

Atelier :

Analyse comparative de plusieurs offres fournisseurs.

Module 4 : Passation et suivi des commandes (1h15)

Formalisation de l'achat

- Bon de commande
- Conditions générales d'achat
- Contrat fournisseur

Contrôle de l'exécution

- Réception des marchandises ou prestations
- Gestion des écarts
- Validation des factures

Gestion des litiges

- Réclamations
- Actions correctives
- Suivi des engagements fournisseurs

Mise en situation :

Traitement d'un litige fournisseur.

Module 5 : Pilotage et amélioration de la performance achats (45 min)

Les indicateurs clés

- Économies réalisées
- Jean-Claude SATTONNAY
4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Respect des délais
- Taux de conformité
- Performance fournisseurs

Démarche d'amélioration continue

- Évaluation périodique
- Plans d'actions
- Retour d'expérience

Exercice :

Construction d'un tableau de bord achats simple.

Modalités d'évaluation

- Questionnaire de positionnement en début de formation.
- Exercices pratiques et études de cas.
- Quiz de validation des connaissances.
- Mise en situation sur le traitement d'un processus achats.
- Évaluation finale des acquis.
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation.

Critères de réussite

- Obtenir au minimum 70 % de bonnes réponses au quiz final.
- Participer aux exercices et études de cas.

Suivi et sanction de la formation

- Feuille d'émargement.
- Certificat de réalisation remis au participant.
- Questionnaire de satisfaction à chaud.

Attestation

- Attestation de fin de formation remise aux participants (Art.L6353-1 du Code du Travail)

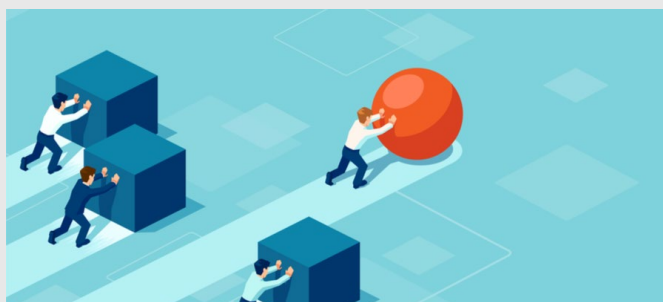
Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Des adaptations pédagogiques et organisationnelles peuvent être mises en place après analyse des besoins.

Format :

- Intra entreprise
- distanciel

- **COUTS : 650 € NET**



Parce que gagner en efficacité au quotidien, c'est apprendre à mieux gérer son temps, à maîtriser son stress, à mieux s'organiser et à communiquer efficacement.

Les formations en **efficacité professionnelle** vous aident à comprendre le fonctionnement de votre cerveau, à développer votre intelligence relationnelle, à optimiser vos capacités de concentration, à prendre la parole en public avec aisance et à renforcer votre assurance.

***JCS Consultant vous propose
9 formations opérationnelles***

EFF1-01 CONDUITE DE REUNION

PLAN DE FORMATION

Durée : 2 jours (14 heures)

Public visé : Managers, chefs d'équipe, responsables de projet, collaborateurs amenés à préparer et animer des réunions.

Prérequis : Aucun prérequis spécifique.

Objectif général de la formation

Permettre aux participants de préparer, animer et conclure des réunions efficaces, productives et participatives en maîtrisant les techniques d'animation, de communication et de gestion des situations difficiles.

Compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier la pertinence et les objectifs d'une réunion.
- Préparer méthodiquement une réunion et construire un ordre du jour efficace.
- Animer une réunion en favorisant la participation et l'atteinte des objectifs.
- Utiliser les techniques de communication et d'écoute active.
- Gérer les différents profils de participants et les situations difficiles.
- Formaliser les décisions et les plans d'action.
- Assurer le suivi post-réunion et mesurer l'efficacité des actions engagées.
- Adapter sa conduite de réunion en présentiel, à distance ou en mode hybride.

Programme

Jour 1 – Préparer et structurer une réunion efficace (7 heures)

Module 1 : Les fondamentaux de la réunion (1h30)

Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents types de réunions.
- Déterminer l'opportunité de réunir un groupe.

Contenu

- Les différents types de réunions.
- Les enjeux et coûts d'une réunion.
- Les facteurs clés de succès.
- Les erreurs fréquentes.

Activités

- Autodiagnostic des pratiques.
- Analyse de situations réelles.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amirado 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

Module 2 : Préparer efficacement sa réunion (2h00)

Objectifs pédagogiques

- Définir des objectifs clairs.
- Construire un ordre du jour pertinent.

Contenu

- Définition des objectifs SMART.
- Choix des participants.
- Élaboration de l'ordre du jour.
- Organisation logistique et matérielle.
- Préparation des supports.

Activités

- Atelier de préparation d'une réunion professionnelle.

Module 3 : Communication et posture de l'animateur (3h30)

Objectifs pédagogiques

- Développer son aisance dans l'animation.
- Favoriser les échanges constructifs.

Contenu

- Rôle et responsabilités de l'animateur.
- Communication verbale et non verbale.
- Écoute active et reformulation.
- Questionnement et facilitation.
- Gestion du temps de parole.

Activités

- Exercices d'écoute active.
- Jeux de rôle.
- Simulations d'ouverture de réunion.

Jour 2 – Animer, gérer les situations difficiles et conclure efficacement (7 heures)

Module 4 : Techniques d'animation et dynamique de groupe (2h30)

Objectifs pédagogiques

- Mobiliser les participants.
- Utiliser des méthodes d'animation adaptées.

Contenu

- Techniques participatives.
- Brainstorming.
- Tour de table.
- Prise de décision collective.
- Gestion de l'attention.

Activités

- Mises en situation d'animation.
- Débriefings collectifs.

Module 5 : Gérer les comportements difficiles (2h00)

Objectifs pédagogiques

- Maintenir un climat constructif.
- Gérer les tensions et conflits.

Contenu

- Les profils de participants.
- Objections et résistances.
- Gestion des conflits.
- Recadrage et régulation des échanges.

Activités

- Jeux de rôle.
- Études de cas professionnelles.

Module 6 : Conclure et assurer le suivi des décisions (2h30)

Objectifs pédagogiques

- Formaliser les résultats de la réunion.
- Assurer un suivi efficace.

Contenu

- Synthèse et conclusion.
- Relevé de décisions et plan d'actions.
- Compte rendu efficace.
- Évaluation de l'efficacité des réunions.
- Plan de progrès individuel.

Activités

- Simulation de clôture.
- Élaboration d'un plan d'action personnel.

Modalités pédagogiques

La formation repose sur une pédagogie active et participative favorisant l'acquisition opérationnelle des compétences :

- Apports théoriques illustrés.
- Études de cas.
- Exercices individuels et collectifs.
- Jeux de rôle.
- Simulations filmées (si applicable).
- Analyse des pratiques professionnelles.
- Retours d'expérience et débriefings.
- Co-construction de solutions à partir des situations apportées par les participants.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes et besoins.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz.

- Exercices pratiques.
- Observation lors des mises en situation.
- Feedback du formateur.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Grille d'évaluation des compétences acquises.
- Questionnaire d'évaluation des acquis.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

- Questionnaire ou entretien à froid (3 mois après la formation).

Moyens pédagogiques et techniques

Ressources pédagogiques

- Support de formation numérique ou papier.
- Fiches outils.
- Modèles d'ordre du jour et de compte rendu.
- Cas pratiques et scénarios.

Moyens techniques

- Salle équipée.
- Vidéoprojecteur.
- Ordinateur.
- Paperboard ou tableau blanc.
- Connexion internet.
- Outils collaboratifs pour les sessions distancielles.

Suivi de l'exécution

- Feuille d'émargement par demi-journée.
- Certificat de réalisation.
- Conservation des résultats des évaluations.

Attestation

- Attestation de fin de formation remise aux participants (Art.L6353-1 du Code du Travail)

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont étudiés en amont afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé pour accompagner le participant tout au long du parcours de formation.

Livrables remis aux participants

- Support pédagogique complet.
- Fiches méthodes « Préparer, Animer, Conclure une réunion ».



- Modèles d'ordre du jour.
- Modèles de compte rendu et plan d'action.
- Attestation de fin de formation.

Format :

- **Intra entreprise**
- **Distamciel**

- **COUTS : 550 € NET JOUR**

EFF1-02 FORMATEURS

PLAN DE FORMATION

64

Formation de Formateur

Durée : 2 jours (14 heures)

Public visé : Toute personne amenée à concevoir et animer des actions de formation en présentiel, distanciel ou hybride.

Prérequis : Maîtriser le domaine d'expertise que le participant souhaite transmettre..

Objectif général de la formation

Permettre aux participants de concevoir, préparer, animer et évaluer une action de formation pour adultes en mobilisant les méthodes pédagogiques adaptées aux objectifs visés et aux caractéristiques des apprenants.

Compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les principes fondamentaux de la pédagogie pour adultes.
- Définir des objectifs pédagogiques mesurables.
- Concevoir un déroulé pédagogique structuré.
- Choisir les méthodes et outils pédagogiques adaptés.
- Animer une séquence de formation de manière dynamique et participative.
- Gérer un groupe d'apprenants et les situations délicates.
- Évaluer les acquis des apprenants.
- Évaluer l'efficacité d'une action de formation.
- Adapter sa pratique aux modalités présentiels, distancielles et hybrides.

Programme

Jour 1 – Concevoir une action de formation (7 heures)

Module 1 : Les fondamentaux de la formation pour adultes (1h30)

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les spécificités de l'apprentissage chez l'adulte.
- Identifier le rôle et les missions du formateur.

Contenu

- Les principes de l'andragogie.
- Les mécanismes de l'apprentissage.
- Les styles et rythmes d'apprentissage.
- Les missions et responsabilités du formateur.
- Les postures du formateur.

Activités

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Quiz d'autopositionnement.
- Échanges de pratiques.
- Analyse de situations pédagogiques.

Module 2 : Définir les objectifs pédagogiques et construire un parcours (2h00)

Objectifs pédagogiques

- Rédiger des objectifs pédagogiques opérationnels.
- Structurer une progression pédagogique cohérente.

Contenu

- Analyse des besoins de formation.
- Différence entre objectif de formation et objectif pédagogique.
- Taxonomie de Bloom.
- Construction d'une progression pédagogique.
- Découpage en séquences et activités.

Activités

- Atelier de rédaction d'objectifs pédagogiques.
- Construction d'un parcours de formation.

Module 3 : Concevoir des supports et choisir les méthodes pédagogiques (3h30)

Objectifs pédagogiques

- Sélectionner les méthodes adaptées aux objectifs.
- Élaborer des supports favorisant l'apprentissage.

Contenu

- Méthodes affirmatives, interrogatives, démonstratives et actives.
- Outils pédagogiques présentiels et digitaux.
- Construction d'un scénario pédagogique.
- Création de supports visuels efficaces.
- Utilisation des outils collaboratifs.

Activités

- Création d'une séquence pédagogique.
- Réalisation d'un support d'animation.
- Travaux en sous-groupes.

Jour 2 – Animer et évaluer une formation (7 heures)

Module 4 : Animer une action de formation (3h00)

Objectifs pédagogiques

- Adopter une posture de formateur facilitateur.
- Favoriser l'engagement des apprenants.

Contenu

- Techniques d'animation.
- Gestion de la dynamique de groupe.
- Communication pédagogique.
- Questionnement et reformulation.
- Gestion du temps et des interactions.

Activités

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Exercices d'animation.
- Simulations de séquences pédagogiques.
- Débriefings collectifs.

Module 5 : Gérer les situations difficiles en formation (1h30)

Objectifs pédagogiques

- Prévenir et gérer les situations complexes.
- Maintenir un climat favorable aux apprentissages.

Contenu

- Les profils d'apprenants.
- Gestion des objections et résistances.
- Traitement des comportements perturbateurs.
- Gestion du stress et de l'imprévu.

Activités

- Jeux de rôle.
- Études de cas.

Module 6 : Évaluer les acquis et l'efficacité de la formation (2h30)

Objectifs pédagogiques

- Construire des outils d'évaluation adaptés.
- Mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques.

Contenu

- Les différents niveaux d'évaluation.
- Évaluation diagnostique, formative et sommative.
- Construction de quiz, mises en situation et études de cas.
- Analyse des résultats.
- Amélioration continue des actions de formation.

Activités

- Conception d'une grille d'évaluation.
- Animation d'une mini-séquence évaluée.
- Élaboration d'un plan de progrès individuel.

Modalités pédagogiques

La formation privilégie une approche expérientielle favorisant l'acquisition de compétences opérationnelles :

- Apports théoriques illustrés.
- Exercices pratiques.
- Ateliers de conception pédagogique.
- Jeux de rôle.
- Simulations d'animation.
- Analyses de pratiques.
- Travaux individuels et collaboratifs.
- Feedbacks personnalisés du formateur.

Modalités d'évaluation

Avant la formation

- Questionnaire de positionnement.
- Analyse des attentes et besoins.

Pendant la formation

- Quiz pédagogiques.
- Exercices d'application.
- Évaluations formatives lors des ateliers.

En fin de formation

- Animation d'une mini-séquence de formation (10 à 15 minutes).
- Évaluation à partir d'une grille critériée.
- Questionnaire d'évaluation des acquis.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

- Questionnaire ou entretien à froid (2 à 3 mois après la formation).

Moyens pédagogiques et techniques

Ressources pédagogiques

- Guide du formateur.
- Modèles de scénario pédagogique.
- Modèles de déroulé pédagogique.
- Grilles d'évaluation.
- Supports numériques.

Moyens techniques

- Salle équipée.
- Vidéoprojecteur.
- Paperboard.
- Ordinateurs ou tablettes (selon modalité).
- Connexion internet.
- Plateforme de visioconférence en cas de distanciel.
- Outils collaboratifs numériques.

Suivi de l'exécution

- Feuilles d'émargement par demi-journée.
- Certificat de réalisation.
- Conservation des évaluations et travaux réalisés
- .
- Compte rendu pédagogique de session.

Attestation

- Attestation de fin de formation remise aux participants (Art.L6353-1 du Code du Travail)

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en œuvre les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap est disponible pour accompagner les participants tout au long du parcours.

Livrables remis aux participants

- Support pédagogique complet.
- Guide pratique du formateur.
- Modèles de déroulé pédagogique et scénario pédagogique.
- Fiches méthodes d'animation.
- Outils d'évaluation des acquis.
- Attestation de fin de formation.

Indicateur de réussite

À l'issue de la formation, le participant est capable de concevoir et d'animer une séquence de formation répondant à un objectif pédagogique défini, en mobilisant des méthodes adaptées et en évaluant efficacement les acquis des apprenants. Cette compétence est validée au travers d'une mise en situation professionnelle évaluée selon une grille critériée.

Format :

- Intra entreprise
- Distanciel

- **COUTS : 550 € NET JOUR**

EFF1-03 GESTION DU TEMPS

PLAN DE FORMATION

GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

Durée

14 heures – 2 jours (7 heures par jour)

Public concerné

Salariés, managers, assistants, chefs de projet, entrepreneurs et toute personne souhaitant améliorer son organisation et son efficacité professionnelle.

Prérequis

Aucun prérequis spécifique.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Développer une organisation personnelle efficace permettant de mieux gérer son temps, ses priorités et ses activités professionnelles afin d'améliorer sa performance et de réduire le stress lié à la charge de travail.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier ses pratiques actuelles de gestion du temps.
- Analyser les facteurs de perte de temps et les sources de désorganisation.
- Définir des priorités pertinentes selon ses objectifs.
- Planifier ses activités de manière réaliste.
- Utiliser des outils et méthodes de gestion du temps.
- Gérer les interruptions et les imprévus.
- Construire un plan d'amélioration individuel.

COMPÉTENCES VISÉES

- Organiser efficacement son activité professionnelle.
- Prioriser les tâches selon leur importance et leur urgence.
- Optimiser la gestion des sollicitations.
- Améliorer son efficacité personnelle.
- Prévenir la surcharge et le stress liés à une mauvaise organisation.

PROGRAMME

JOUR 1 – ANALYSER SON ORGANISATION ET PRIORISER

Module 1 : Réaliser le diagnostic de sa gestion du temps

Durée : 3h30

Objectifs pédagogiques

Jean-Claude SATTONNAY

83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Évaluer ses pratiques actuelles.
- Identifier les principaux facteurs de perte de temps.

Contenus

- Les enjeux de la gestion du temps.
- Les représentations du temps.
- Auto-diagnostic des habitudes de travail.
- Identification des chronophages.
- Les lois du temps :
 - Loi de Pareto
 - Loi de Parkinson
 - Loi d'Illich
 - Loi de Murphy
- Analyse de son organisation actuelle.

Exercices pratiques

- Questionnaire d'auto-positionnement.
- Cartographie d'une journée type.
- Analyse des situations professionnelles rencontrées.

Module 2 : Définir ses priorités et gagner en efficacité

Durée : 3h30

Objectifs pédagogiques

- Distinguer urgence et importance.
- Hiérarchiser efficacement les tâches.

Contenus

- Clarification des missions et objectifs.
- La matrice d'Eisenhower.
- La méthode ABC.
- La règle des 20/80.
- Les tâches à forte valeur ajoutée.
- Savoir dire non avec assertivité.
- Arbitrer entre les priorités concurrentes.

Exercices pratiques

- Cas pratiques de priorisation.
- Classement de tâches réelles.
- Jeux de rôle.

JOUR 2 – PLANIFIER ET PÉRENNISER SON ORGANISATION

Module 3 : Organiser et planifier son activité

Durée : 3h30

Objectifs pédagogiques

- Structurer son temps.
- Planifier efficacement son activité.

Contenus

- Les principes d'une planification efficace.
- Les horizons de planification :

- Hebdomadaire
- Mensuel
- Utilisation de l'agenda.
- Gestion des échéances.
- Méthode GTD (Getting Things Done).
- Gestion des courriels et des flux d'information.
- Création de routines efficaces.

Exercices pratiques

- Élaboration d'un planning hebdomadaire.
- Construction d'un tableau de bord personnel.

Module 4 : Maîtriser les interruptions et construire son plan d'action

Durée : 3h30

Objectifs pédagogiques

- Réduire l'impact des interruptions.
- Mettre en œuvre un plan d'amélioration durable.

Contenus

- Gestion des sollicitations.
- Techniques de concentration.
- Gestion des imprévus.
- Organisation des réunions.
- Prévention de la surcharge mentale.
- Construction d'un plan d'action individuel.

Exercices pratiques

- Mises en situation.
- Élaboration d'engagements individuels.
- Présentation des plans d'action.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation alterne :

- Apports théoriques illustrés.
- Questionnements guidés.
- Études de cas.
- Exercices individuels.
- Travaux en sous-groupes.
- Mises en situation.
- Retours d'expérience.
- Élaboration d'un plan d'action personnalisé.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

En présentiel

- Salle équipée.
- Vidéoprojecteur.
- Paperboard.
- Supports pédagogiques imprimés.

En distanciel

- Plateforme de visioconférence.
- Support numérique.
- Partage d'écran.
- Outils collaboratifs en ligne.

Supports remis

- Livret pédagogique.
- Outils de planification.
- Fiches méthodes.
- Modèles de matrices de priorisation.
- Plan d'action individuel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Avant la formation

- Questionnaire de recueil des besoins.
- Auto-positionnement initial.

Pendant la formation

- Quiz.
- Exercices pratiques.
- Études de cas.
- Observation lors des mises en situation.

Fin de formation

- Évaluation des acquis.
- Mise en situation professionnelle.
- Validation du plan d'action individuel.

Critères de réussite

Le participant est capable de :

- Identifier ses facteurs de perte de temps.
- Prioriser ses tâches.
- Construire un planning réaliste.
- Définir des actions d'amélioration concrètes.

MODALITÉS DE SUIVI

- Feuille d'émargement.
- Attestation de présence.
- Évaluation de satisfaction à chaud.
- Évaluation à froid (30 à 90 jours après la formation selon l'organisation).

Attestation

- Attestation de fin de formation remise aux participants (Art.L6353-1 du Code du Travail)

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les indicateurs suivants peuvent être suivis

Jean-Claude SATTONNAY
4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Taux de satisfaction des stagiaires.
- Taux d'assiduité.
- Taux de complétion.
- Taux d'atteinte des objectifs pédagogiques.
- Taux de recommandation.
- Taux de mise en œuvre du plan d'action à 3 mois.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent handicap de l'organisme afin d'étudier les possibilités d'adaptation pédagogique, technique et organisationnelle de la formation.

SANCTION DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, il est remis au participant :

- Une attestation de présence.
- Une attestation de fin de formation mentionnant les compétences développées.

Format :

- Intra entreprise
- Distamciel

- **COUTS : 550 € NET JOUR**

EFF1-04 RESOLUTION DE PROBLEMES

PLAN DE FORMATION

Durée : 2 jours (14 heures)

Public visé : Managers, chefs d'équipe, techniciens, responsables qualité, chefs de projet, collaborateurs impliqués dans l'analyse et la résolution de dysfonctionnements ou l'amélioration continue.

Prérequis : Aucun prérequis spécifique.

Objectif général de la formation

Permettre aux participants d'acquérir une méthodologie structurée de résolution de problèmes afin d'identifier les causes réelles d'un dysfonctionnement, de définir des solutions adaptées, de mettre en œuvre des actions correctives et de prévenir la réapparition des problèmes.

Compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier et caractériser un problème de manière objective.
- Recueillir et analyser les informations pertinentes.
- Utiliser les principaux outils d'analyse et de résolution de problèmes.
- Rechercher les causes racines d'un dysfonctionnement.
- Construire et évaluer des solutions adaptées.
- Élaborer un plan d'actions correctives et préventives.
- Piloter la mise en œuvre des actions.
- Mesurer l'efficacité des solutions déployées.
- Développer une démarche d'amélioration continue.

Programme détaillé

Jour 1 – Analyser et comprendre le problème (7 heures)

Module 1 : Les fondamentaux de la résolution de problèmes (1h30)

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la résolution de problèmes.
- Adopter une démarche méthodique et factuelle.

Contenu

- Définition d'un problème.
- Types de problèmes rencontrés en entreprise.
- Conséquences des dysfonctionnements.
- Principes de l'amélioration continue.
- Les étapes d'une démarche de résolution de problèmes.

- Autodiagnostic des pratiques.
- Analyse collective de situations professionnelles.

Module 2 : Définir et caractériser le problème (2h00)

Objectifs pédagogiques

- Décrire précisément un problème.
- Collecter les informations nécessaires à son analyse.

Contenu

- Distinction faits, opinions et interprétations.
- Méthode QQQQCCP (Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Combien ? Pourquoi ?).
- Collecte et validation des données.
- Mesure des écarts et indicateurs.

Activités

- Étude de cas.
- Atelier de formalisation d'un problème réel.

Module 3 : Rechercher les causes racines (3h30)

Objectifs pédagogiques

- Identifier les causes réelles d'un dysfonctionnement.
- Utiliser les outils d'analyse adaptés.

Contenu

- Différence entre symptômes et causes.
- Méthode des 5 Pourquoi.
- Diagramme d'Ishikawa (5M/6M).
- Analyse Pareto.
- Arbre des causes.
- Priorisation des causes.

Activités

- Exercices d'application sur cas pratiques.
- Construction d'un diagramme causes-effets.
- Analyse collective d'une situation professionnelle.

Jour 2 – Construire et déployer des solutions (7 heures)

Module 4 : Rechercher et sélectionner les solutions (2h00)

Objectifs pédagogiques

- Générer des solutions adaptées.
- Choisir les actions les plus pertinentes.

Contenu

- Techniques de créativité.
- Brainstorming structuré.
- Analyse avantages / contraintes.
- Matrice de décision.
- Critères de sélection.

Activités

- Atelier de recherche de solutions.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270 - Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Construction d'une matrice de choix.

Module 5 : Élaborer et piloter le plan d'actions (2h30)

Objectifs pédagogiques

- Organiser la mise en œuvre des solutions.
- Sécuriser le déploiement des actions.

Contenu

- Construction d'un plan d'actions.
- Définition des responsabilités.
- Priorisation et planification.
- Gestion des risques.
- Communication autour du plan d'actions.

Activités

- Élaboration d'un plan d'actions complet.
- Travail en sous-groupes.

Module 6 : Vérifier l'efficacité et pérenniser les résultats (2h30)

Objectifs pédagogiques

- Mesurer les résultats obtenus.
- Prévenir la réapparition des problèmes.

Contenu

- Indicateurs de suivi.
- Vérification de l'efficacité.
- Actions correctives et préventives.
- Capitalisation des bonnes pratiques.
- Intégration dans une démarche d'amélioration continue (PDCA).

Activités

- Analyse d'indicateurs.
- Étude de cas complète.
- Construction d'un plan de pérennisation.

Modalités pédagogiques

La formation privilégie une approche active basée sur les situations professionnelles des participants :

- Apports méthodologiques illustrés.
- Études de cas réels.
- Exercices d'application.
- Ateliers collaboratifs.
- Résolution de problèmes en groupe.
- Simulations et mises en situation.
- Débriefings et échanges de pratiques.
- Construction d'outils directement transférables en entreprise.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes et problématiques rencontrées.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz de validation des connaissances.
- Exercices pratiques.
- Études de cas corrigées.
- Observation des travaux de groupe.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Résolution d'un cas pratique complet mobilisant les outils étudiés.
- Présentation d'un plan d'actions argumenté.
- Évaluation à partir d'une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

- Questionnaire ou entretien de suivi à 2 ou 3 mois.

Moyens pédagogiques et techniques

Ressources pédagogiques

- Support pédagogique complet.
- Fiches méthodes.
- Modèles de diagramme Ishikawa.
- Trames QQOQCCP.
- Modèles de plan d'actions.
- Études de cas et exercices pratiques.

Moyens techniques

- Salle de formation équipée.
- Vidéoprojecteur.
- Paperboard ou tableau blanc.
- Ordinateur et connexion internet.
- Outils collaboratifs numériques en cas de distanciel.
- Supports numériques téléchargeables.

Suivi de l'exécution

- Feuilles d'émargement par demi-journée.
- Certificat de réalisation.
- Archivage des évaluations.
- Remise des productions réalisées pendant la formation.

Attestation

- Attestation de fin de formation remise aux participants (Art.L6353-1 du Code du Travail)

Accessibilité

Jean-Claude SATTONNAY
4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques et organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé pour accompagner les participants tout au long du parcours.

Livrables remis aux participants

- Support pédagogique complet.
- Guide pratique « Résolution de problèmes ».
- Fiches outils (QQOQCCP, 5 Pourquoi, Ishikawa, Pareto, PDCA).
- Modèle de plan d'actions correctives et préventives.
- Grille d'analyse des causes.
- Attestation de fin de formation.

Indicateur de réussite

À l'issue de la formation, le participant est capable d'appliquer une démarche structurée de résolution de problèmes en identifiant les causes racines d'un dysfonctionnement, en construisant un plan d'actions adapté et en évaluant l'efficacité des solutions mises en œuvre. Cette compétence est validée au travers d'une étude de cas et d'une mise en situation professionnelle évaluées selon une grille critériée.

Format :

- Intra entreprise
- Distamciel

- **COUTS : 550 € NET JOUR**

EFF1-05 COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

PLAN DE FORMATION

79

Durée : 2 jours (14 heures)

Public visé : Managers, responsables d'équipe, collaborateurs, assistants, chefs de projet, commerciaux et toute personne souhaitant améliorer la qualité de ses relations professionnelles.

Prérequis : Aucun prérequis spécifique.

Objectif général de la formation

Développer une communication interpersonnelle efficace afin de favoriser des relations professionnelles constructives, prévenir les incompréhensions et les conflits, renforcer la coopération et améliorer l'impact de ses échanges au quotidien.

Compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les mécanismes de la communication interpersonnelle.
- Adapter sa communication à ses interlocuteurs et aux situations rencontrées.
- Développer une écoute active et une communication assertive.
- Utiliser efficacement les techniques de questionnement et de reformulation.
- Mieux comprendre les comportements et réactions de ses interlocuteurs.
- Prévenir et gérer les situations de tension ou d'incompréhension.
- Formuler des messages clairs, constructifs et adaptés.
- Renforcer la qualité des relations professionnelles et la coopération au sein des équipes.

Programme

Jour 1 – Comprendre les mécanismes de la communication (7 heures)

Module 1 : Les fondamentaux de la communication interpersonnelle (1h30)

Objectifs pédagogiques

- Comprendre le processus de communication.
- Identifier les facteurs favorisant ou freinant la qualité des échanges.

Contenu

- Définition et enjeux de la communication interpersonnelle.
- Le schéma de la communication.
- Les composantes verbales, paraverbales et non verbales.
- Les filtres de perception.
- Les sources de malentendus.

Activités

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Autodiagnostic de son style de communication.
- Exercices d'observation et d'analyse.

Module 2 : Développer l'écoute active et la compréhension mutuelle (2h30)

Objectifs pédagogiques

- Améliorer sa qualité d'écoute.
- Favoriser des échanges constructifs.

Contenu

- Les niveaux d'écoute.
- Les freins à l'écoute.
- Les techniques de reformulation.
- Le questionnement ouvert et fermé.
- La validation de la compréhension.

Activités

- Exercices d'écoute active.
- Mises en situation en binômes.
- Débriefings collectifs.

Module 3 : Adapter sa communication à ses interlocuteurs (3h00)

Objectifs pédagogiques

- Identifier différents styles relationnels.
- Ajuster sa communication selon les situations.

Contenu

- Les comportements et modes de fonctionnement.
- Les besoins relationnels.
- Les préférences de communication.
- L'adaptation du langage et des messages.
- La communication dans des contextes variés.

Activités

- Études de cas.
- Jeux de rôle.
- Analyse de situations professionnelles.

Jour 2 – Renforcer son impact relationnel et gérer les situations délicates (7 heures)

Module 4 : Développer une communication assertive (2h30)

Objectifs pédagogiques

- Exprimer clairement ses idées et besoins.
- Trouver l'équilibre entre affirmation de soi et respect des autres.

Contenu

- Les attitudes relationnelles.
- L'assertivité et ses bénéfices.
- L'expression des besoins et des attentes.
- Le message constructif.
- La gestion des désaccords.

Jean-Claude SATTONNAY

1 avenue de l'Amica du 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

Activités

- Exercices d'affirmation de soi.
- Jeux de rôle.
- Analyse de pratiques.

Module 5 : Gérer les tensions et les situations difficiles (2h00)

Objectifs pédagogiques

- Prévenir les conflits.
- Maintenir une communication constructive sous tension.

Contenu

- Les mécanismes du conflit.
- Les comportements générateurs de tensions.
- Les techniques de désescalade.
- La gestion des émotions dans la relation.
- Les stratégies de résolution des différends.

Activités

- Simulations de situations conflictuelles.
- Études de cas.
- Débriefings collectifs.

Module 6 : Construire des relations professionnelles durables (2h30)

Objectifs pédagogiques

- Développer la coopération et la confiance.
- Mettre en œuvre un plan de progrès relationnel.

Contenu

- Les facteurs de confiance.
- La communication collaborative.
- Le feedback constructif.
- La reconnaissance et la valorisation.
- Le plan d'amélioration individuel.

Activités

- Atelier de feedback.
- Élaboration d'un plan d'action personnel.
- Engagements de mise en pratique.

Modalités pédagogiques

La formation repose sur une pédagogie active favorisant l'expérimentation et l'appropriation des outils :

- Apports théoriques illustrés.
- Exercices pratiques individuels et collectifs.
- Jeux de rôle.
- Simulations de situations professionnelles.
- Études de cas.
- Analyses de pratiques.
- Échanges d'expériences.
- Feedbacks personnalisés du formateur.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant la formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Identification des attentes et besoins des participants.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz pédagogiques.
- Exercices pratiques.
- Observation lors des mises en situation.
- Feedback individualisé.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Mise en situation de communication professionnelle.
- Étude de cas intégrant écoute, reformulation et gestion d'une situation délicate.
- Évaluation à partir d'une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

- Questionnaire ou entretien de suivi à 2 ou 3 mois.

Moyens pédagogiques et techniques

Ressources pédagogiques

- Support pédagogique complet.
- Fiches outils de communication.
- Grilles d'auto-évaluation.
- Cas pratiques et scénarios.
- Supports numériques.

Moyens techniques

- Salle équipée.
- Vidéoprojecteur.
- Paperboard ou tableau blanc.
- Ordinateur et connexion internet.
- Plateforme collaborative en cas de distanciel.
- Outils interactifs d'animation.

Suivi de l'exécution

- Feuilles d'émargement par demi-journée.
- Certificat de réalisation.
- Archivage des évaluations.
- Traçabilité des activités pédagogiques réalisées.

Attestation

- Attestation de fin de formation remise aux participants (Art L6353-1 du Code du Travail)
- Jean-Claude SATTONNAY
4, rue de l'Amiral de La Motte - 92300 Levallois-Perret - France
Tél. 09 56 66 37 63 • 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis en amont afin de prévoir les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap est identifié et mobilisable tout au long du parcours.

83

Livrables remis aux participants

- Support pédagogique complet.
- Guide pratique de communication interpersonnelle.
- Fiches méthodes (écoute active, reformulation, questionnement, assertivité, feedback).
- Outils d'auto-évaluation.
- Plan d'action individuel.
- Attestation de fin de formation.

Indicateur de réussite

À l'issue de la formation, le participant est capable de conduire des échanges professionnels efficaces en mobilisant les techniques d'écoute active, de communication assertive et de gestion des situations relationnelles complexes. Cette compétence est validée au travers d'exercices pratiques et d'une mise en situation professionnelle évaluée selon une grille critériée.

Format :

- Intra entreprise
- Distamciel

- **COUTS : 550 € NET JOUR**

EFF1-06 ASSERTIVITE ET AFFIRMATION DE SOI

PLAN DE FORMATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Public visé : Collaborateurs, managers, responsables d'équipe, chefs de projet, assistants, commerciaux et toute personne souhaitant renforcer son aisance relationnelle et sa capacité à s'affirmer dans un cadre professionnel.

Prérequis : Aucun prérequis spécifique.

Modalité : Présentiel, distanciel ou hybride.

Objectif général de la formation

Permettre aux participants de développer une communication assertive afin d'exprimer leurs idées, besoins et opinions avec confiance, tout en respectant leurs interlocuteurs, dans le but d'améliorer leurs relations professionnelles et de gérer efficacement les situations délicates.

Compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les mécanismes de l'affirmation de soi.
- Adopter une communication assertive dans ses relations professionnelles.
- Exprimer ses besoins, attentes et désaccords de manière constructive.
- Formuler une demande ou un refus avec clarté et respect.
- Donner et recevoir un feedback de manière efficace.
- Gérer les critiques, tensions et situations conflictuelles avec maîtrise.
- Renforcer sa confiance et son impact relationnel.

Programme

Module 1 : Comprendre l'assertivité et ses enjeux (1h30)

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les principes de l'assertivité.
- Identifier son mode de communication dominant.

Contenu

- Définition de l'assertivité.
- Les bénéfices de l'affirmation de soi.
- Les comportements relationnels :
 - Passif
 - Agressif
 - Manipulateur
 - Assertif
- Identification de ses forces et axes de progrès.

Activités

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Autodiagnostic comportemental.
- Analyse de situations vécues.
- Échanges de pratiques.

Module 2 : Développer une communication assertive (2h00)

Objectifs pédagogiques

- Exprimer clairement ses idées et ses besoins.
- Renforcer la qualité de ses échanges professionnels.

Contenu

- Les principes de la communication assertive.
- Les droits assertifs fondamentaux.
- L'écoute active et la reformulation.
- Le langage verbal et non verbal.
- La formulation positive des messages.

Activités

- Exercices de communication.
- Travaux en binômes.
- Jeux de rôle.

Module 3 : Savoir dire non, formuler une demande et gérer les critiques (2h00)

Objectifs pédagogiques

- Oser s'exprimer avec fermeté et respect.
- Réagir efficacement aux situations délicates.

Contenu

- Les freins à l'affirmation de soi.
- Les techniques pour dire non sans culpabiliser.
- La formulation d'une demande claire.
- Donner et recevoir un feedback.
- Répondre aux critiques et objections.

Activités

- Simulations de situations professionnelles.
- Exercices de reformulation.
- Débriefings collectifs.

Module 4 : Gérer les tensions et élaborer son plan d'action personnel (1h30)

Objectifs pédagogiques

- Préserver une relation constructive en situation de tension.
- Définir des actions concrètes de progression.

Contenu

- Gestion des émotions dans la communication.
- Prévention des conflits

Jean-Claude SATTONNAY

4, rue de Combaud 33270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Techniques de désescalade relationnelle.
- Élaboration d'un plan de progrès individuel.
- Engagements de mise en pratique.

Activités

- Jeux de rôle.
- Études de cas.
- Construction d'un plan d'action personnel.

86

Modalités pédagogiques

La formation s'appuie sur une pédagogie active favorisant l'expérimentation et la mise en pratique immédiate :

- Apports théoriques ciblés.
- Exercices individuels et collectifs.
- Jeux de rôle.
- Simulations de situations professionnelles.
- Analyses de cas concrets.
- Échanges d'expériences.
- Feedbacks personnalisés du formateur.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Identification des attentes et situations rencontrées.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Exercices pratiques.
- Quiz de validation des connaissances.
- Observation lors des mises en situation.
- Feedback individualisé.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Mise en situation professionnelle mobilisant les techniques d'assertivité.
- Évaluation selon une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

- Questionnaire ou entretien de suivi à 2 ou 3 mois (optionnel selon l'organisation).

Moyens pédagogiques et techniques

Ressources pédagogiques

- Support pédagogique complet.
- Guide pratique de l'assertivité.
- Fiches outils (écoute active, feedback, gestion des critiques, savoir dire non).
- Exercices et cas pratiques.

Moyens techniques

- Salle équipée.
- Vidéoprojecteur.
- Paperboard ou tableau blanc.
- Ordinateur et connexion internet.
- Outils collaboratifs numériques en cas de formation à distance.

Suivi de l'exécution

- Feuille d'émargement.
- Certificat de réalisation.
- Conservation des résultats d'évaluation.
- Traçabilité des activités pédagogiques réalisées.

Attestation

- Attestation de fin de formation remise aux participants (Art.L6353-1 du Code du Travail)

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis en amont afin de prévoir les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être sollicité tout au long du parcours.

Livrables remis aux participants

- Support pédagogique complet.
- Guide pratique « Développer son assertivité ».
- Fiches méthodes :
 - Les comportements relationnels.
 - Dire non avec assertivité.
 - Formuler une critique constructive.
 - Répondre à une objection.
- Plan d'action individuel.

Indicateur de réussite

À l'issue de la formation, le participant est capable d'adopter une communication assertive dans ses relations professionnelles, d'exprimer ses besoins et opinions avec clarté et respect, et de gérer efficacement les situations relationnelles délicates. Cette compétence est validée au travers d'exercices pratiques et d'une mise en situation évaluée selon une grille critériée.

Format :

- Intra entreprise
- Distamciel

- **COUTS : 550 € NET JOUR**

EFF1-07 MANAGEMENT OPERATIONNEL

PLAN DE FORMATION

88

Durée : 2 jours (14 heures)

Public visé : Managers de proximité, chefs d'équipe, responsables de service, coordinateurs, futurs managers et toute personne exerçant ou s'apprêtant à exercer une fonction d'encadrement.

Prérequis : Aucun prérequis spécifique. Une première expérience professionnelle est recommandée.

Objectif général de la formation

Permettre aux participants d'acquérir les fondamentaux du management opérationnel afin d'organiser l'activité, mobiliser les collaborateurs, développer la performance collective et accompagner efficacement leur équipe dans l'atteinte des objectifs.

Compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier son rôle, ses responsabilités et sa posture de manager.
- Organiser et piloter l'activité de son équipe.
- Fixer des objectifs clairs et assurer leur suivi.
- Adapter son style de management aux situations et aux collaborateurs.
- Communiquer efficacement avec son équipe.
- Motiver, mobiliser et développer les compétences des collaborateurs.
- Gérer les situations délicates et les conflits.
- Conduire des entretiens managériaux de premier niveau.
- Développer une démarche d'amélioration continue de la performance collective.

Programme

Jour 1 – Comprendre son rôle et piloter l'activité de l'équipe (7 heures)

Module 1 : Les fondamentaux du management opérationnel (2h00)

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les missions du manager de proximité.
- Identifier les leviers de la performance collective.

Contenu

- Les enjeux du management opérationnel.
- Les missions et responsabilités du manager.
- La posture managériale.
- Les attentes de l'entreprise et des collaborateurs.

- Les facteurs de performance d'une équipe.

Activités

- Autodiagnostic des pratiques managériales.
- Échanges d'expériences.
- Analyse de situations professionnelles.

Module 2 : Organiser et piloter l'activité (2h30)

Objectifs pédagogiques

- Structurer l'organisation du travail.
- Assurer le suivi de l'activité et des résultats.

Contenu

- Définition des objectifs SMART.
- Répartition des tâches et des responsabilités.
- Planification et priorisation.
- Indicateurs de suivi et tableaux de bord.
- Gestion des imprévus et ajustements.

Activités

- Atelier de fixation d'objectifs.
- Construction d'un plan d'action.
- Étude de cas.

Module 3 : Communiquer efficacement avec son équipe (2h30)

Objectifs pédagogiques

- Développer une communication managériale efficace.
- Favoriser l'engagement et la coopération.

Contenu

- Les principes de la communication managériale.
- L'écoute active et la reformulation.
- Le feedback constructif.
- Les réunions d'équipe.
- La transmission des consignes et informations.

Activités

- Exercices de communication.
- Jeux de rôle.
- Simulations d'entretiens et de réunions.

Jour 2 – Mobiliser, accompagner et gérer les situations managériales (7 heures)

Module 4 : Motiver et développer les collaborateurs (2h30)

Objectifs pédagogiques

- Identifier les leviers de motivation.
- Accompagner la montée en compétences.

Contenu

- Les facteurs de motivation au travail.
- La reconnaissance et la valorisation.

- La délégation efficace.
- L'accompagnement des collaborateurs.
- Le développement des compétences.

Activités

- Études de cas.
- Exercices de délégation.
- Analyse de situations managériales.

90

Module 5 : Adapter son management et gérer les situations difficiles (2h00)

Objectifs pédagogiques

- Adapter son style de management.
- Prévenir et gérer les tensions.

Contenu

- Les différents styles de management.
- Le management situationnel.
- La gestion des comportements difficiles.
- La prévention et la gestion des conflits.
- La gestion des résistances au changement.

Activités

- Jeux de rôle.
- Mises en situation.
- Débriefings collectifs.

Module 6 : Conduire les principaux entretiens managériaux (2h30)

Objectifs pédagogiques

- Structurer un entretien managérial.
- Développer une relation de confiance avec les collaborateurs.

Contenu

- L'entretien de suivi.
- L'entretien de recadrage.
- L'entretien de délégation.
- L'entretien de motivation.
- Formalisation des actions et suivi.

Activités

- Simulations d'entretiens.
- Utilisation de grilles d'entretien.
- Élaboration d'un plan d'amélioration managériale.

Modalités pédagogiques

La formation privilégie une pédagogie active permettant l'acquisition rapide de compétences directement mobilisables en situation professionnelle :

- Apports théoriques illustrés.
 - Exercices individuels et collectifs.
- Jean-Claude SATTONNAY
4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Études de cas.
- Jeux de rôle.
- Simulations d'entretiens et de situations managériales.
- Analyse de pratiques professionnelles.
- Travaux en sous-groupes.
- Feedbacks individualisés du formateur.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes et problématiques managériales.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz de validation des connaissances.
- Exercices pratiques.
- Observation lors des mises en situation.
- Débriefings et feedbacks.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Mise en situation managériale.
- Étude de cas intégrant fixation d'objectifs, communication et gestion d'une situation délicate.
- Évaluation à partir d'une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

- Questionnaire ou entretien de suivi à 2 ou 3 mois.

Moyens pédagogiques et techniques

Ressources pédagogiques

- Support pédagogique complet.
- Fiches outils du manager.
- Modèles de plan d'action.
- Trames d'entretiens managériaux.
- Cas pratiques et mises en situation.

Moyens techniques

- Salle équipée.
- Vidéoprojecteur.
- Paperboard ou tableau blanc.
- Ordinateur et connexion internet.
- Outils collaboratifs numériques en cas de formation à distance.
- Supports numériques téléchargeables.

Livrables remis aux participants

- Support pédagogique complet.
- Guide pratique du manager opérationnel.
- Fiches méthodes : objectifs SMART, délégation, feedback, conduite d'entretien, gestion des conflits.
- Modèles de tableaux de bord et plans d'action.
- Grille d'auto-évaluation managériale.
- Attestation de fin de formation.

Indicateur de réussite

À l'issue de la formation, le participant est capable d'organiser l'activité de son équipe, de communiquer efficacement, de mobiliser les collaborateurs et de gérer les principales situations managériales rencontrées dans son environnement professionnel. Cette compétence est validée à travers une mise en situation professionnelle et une étude de cas évaluées selon une grille critériée.

Suivi de l'exécution

- Feuilles d'émargement par demi-journée.
- Conservation des évaluations et travaux réalisés.
- Traçabilité des activités pédagogiques.

Attestation

- Attestation de fin de formation remise aux participants (Art.L6353-1 du Code du Travail)

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont identifiés avant l'entrée en formation afin de prévoir les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap est désigné pour accompagner les participants tout au long du parcours.

Format :

- Intra entreprise
- Distamciel

- **COUTS : 550 € NET JOUR**

EFF1-08 CARACTERE ET COMPORTEMENT

PLAN DE FORMATION

Mieux se connaître : Caractère, tempérament et comportements professionnels

Durée : 1 jour (7 heures)

Public visé : Collaborateurs, managers, responsables d'équipe, chefs de projet et toute personne souhaitant mieux comprendre son fonctionnement personnel et relationnel afin d'améliorer ses interactions professionnelles.

Prérequis : Aucun prérequis spécifique.

Objectif général de la formation

Permettre aux participants d'identifier les composantes de leur personnalité, de distinguer caractère, tempérament et comportements, et d'adapter leurs modes de communication et leurs relations professionnelles en fonction des profils rencontrés.

Compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Différencier les notions de caractère, tempérament, personnalité et comportement.
- Identifier ses propres caractéristiques comportementales.
- Reconnaître les principaux profils comportementaux.
- Comprendre l'influence des émotions et des perceptions sur les comportements.
- Adapter sa communication en fonction de ses interlocuteurs.
- Développer des relations professionnelles plus efficaces et constructives.
- Mieux gérer les situations relationnelles complexes.

Programme

Module 1 : Comprendre les fondements de la personnalité (1h30)

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les notions de caractère, tempérament et comportement.
- Identifier les facteurs qui influencent les attitudes professionnelles.

Contenu

- Définition du caractère.
- Définition du tempérament.
- Personnalité et comportements observables.
- Les influences de l'éducation, de l'environnement et des expériences.
- Les mécanismes de perception et d'interprétation.

Activités

- Questionnaire d'auto-positionnement.
- Réflexion individuelle.

- Échanges guidés en groupe.

Module 2 : Identifier son profil comportemental (2h00)

Objectifs pédagogiques

- Mieux comprendre son fonctionnement personnel.
- Identifier ses forces et ses points de vigilance.

Contenu

- Les principaux styles comportementaux.
- Les besoins et motivations associés aux différents profils.
- Les réactions sous pression ou en situation de stress.
- Les facteurs de motivation et de démotivation.

Activités

- Auto-évaluation comportementale.
- Analyse des résultats.
- Débriefing collectif.

Module 3 : Comprendre les autres pour mieux communiquer (2h00)

Objectifs pédagogiques

- Identifier les comportements des différents interlocuteurs.
- Adapter sa communication pour améliorer la qualité des échanges.

Contenu

- Repérage des comportements dominants.
- Les attentes relationnelles selon les profils.
- Les leviers de communication efficaces.
- Les risques de malentendus et d'incompréhension.
- L'écoute active et la reformulation.

Activités

- Études de cas.
- Exercices d'observation.
- Jeux de rôle.

Module 4 : Développer son intelligence relationnelle (1h30)

Objectifs pédagogiques

- Ajuster son comportement dans les situations professionnelles.
- Construire un plan d'amélioration personnel.

Contenu

- Gestion des émotions dans les relations.
- Adaptation comportementale.
- Prévention des tensions relationnelles.
- Développement de la coopération.
- Élaboration d'un plan de progrès individuel.

Activités

- Mise en situation.
- Analyse de situations professionnelles.

Jean-Claude SATTONNAY

sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Construction d'un plan d'action personnel.

Modalités pédagogiques

La formation repose sur une pédagogie participative favorisant l'implication des participants :

- Apports théoriques illustrés.
- Questionnaires d'auto-positionnement.
- Exercices individuels et collectifs.
- Études de cas.
- Jeux de rôle.
- Mises en situation.
- Échanges d'expériences.
- Feedbacks personnalisés.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant la formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Identification des attentes des participants.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz pédagogiques.
- Exercices pratiques.
- Observation des mises en situation.
- Feedback du formateur.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Étude de cas intégrant l'analyse d'un profil comportemental.
- Mise en situation de communication adaptée à différents profils.
- Évaluation selon une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

- Questionnaire ou entretien à froid (optionnel selon l'organisation).

Moyens pédagogiques et techniques

Ressources pédagogiques

- Support pédagogique complet.
- Questionnaire d'auto-évaluation.
- Fiches outils d'analyse comportementale.
- Cas pratiques.
- Grilles d'observation.

Moyens techniques

- Salle équipée.
- Vidéoprojecteur.

- Paperboard ou tableau blanc.
- Ordinateur et connexion internet.
- Outils collaboratifs numériques en cas de formation à distance.

Suivi de l'exécution

- Feuille d'émargement.
- Conservation des évaluations.
- Traçabilité des activités pédagogiques.

Attestation

- Attestation de fin de formation remise aux participants (Art.L6353-1 du Code du Travail)

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé à tout moment du parcours.

Livrables aux participants

- Support pédagogique complet.
- Guide pratique « Caractère, tempérament et comportements ».
- Synthèse de l'auto-évaluation.
- Fiches outils de communication adaptée aux profils comportementaux.
- Plan d'action individuel.
- Attestation de fin de formation.

Indicateur de réussite

À l'issue de la formation, le participant est capable d'identifier ses propres caractéristiques comportementales, de mieux comprendre celles de ses interlocuteurs et d'adapter sa communication afin de favoriser des relations professionnelles constructives et efficaces. Cette compétence est validée à travers une étude de cas et une mise en situation évaluées selon une grille critériée.

Format :

- Intra entreprise
- Distanciel

- **COUTS : 550 € NET JOUR**

EFF1-09 PREFERENCES CEREBRALES ET COMPORTEMENT

PLAN DE FORMATION

– Préférences cérébrales et comportements professionnels

Durée : 1 jour (7 heures)

Public visé : Collaborateurs, managers, responsables d'équipe, chefs de projet, formateurs et toute personne souhaitant mieux comprendre son mode de fonctionnement cognitif et relationnel afin d'améliorer sa communication et son efficacité professionnelle.

Prérequis : Aucun prérequis spécifique.

Objectif général de la formation

Permettre aux participants d'identifier leurs préférences cérébrales dominantes, de comprendre leur impact sur les comportements professionnels, la communication, la prise de décision et les relations interpersonnelles, afin d'adapter leurs pratiques et de renforcer leur efficacité au sein des équipes.

Compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre le concept des préférences cérébrales et leur influence sur les comportements.
- Identifier son profil de fonctionnement dominant et ses préférences cognitives.
- Reconnaître les différents modes de pensée et d'action au sein d'une équipe.
- Comprendre les forces et les limites associées à chaque préférence cérébrale.
- Adapter sa communication et sa collaboration aux différents profils.
- Améliorer la qualité de ses interactions professionnelles.
- Développer une complémentarité efficace dans le travail collectif.

Programme

Module 1 : Comprendre les préférences cérébrales et leurs impacts (1h30)

Objectifs pédagogiques

- Découvrir les mécanismes des préférences cognitives.
- Comprendre l'influence des modes de pensée sur les comportements.

Contenu

- Les principes des préférences cérébrales.
- Différence entre capacités, compétences et préférences.
- Les modes de traitement de l'information.
- Les impacts sur la communication, la prise de décision et l'organisation.

- Les bénéfices d'une meilleure connaissance de soi.

Activités

- Questionnaire d'auto-positionnement.
- Réflexion individuelle.
- Échanges en groupe.

Module 2 : Identifier son profil et ses modes de fonctionnement (2h00)

Objectifs pédagogiques

- Repérer ses préférences dominantes.
- Identifier leurs impacts dans la vie professionnelle.

Contenu

- Les différents profils de préférences cérébrales.
- Les caractéristiques comportementales associées.
- Les points forts et points de vigilance de chaque profil.
- Les réactions face au changement, au stress et à la pression.
- Les préférences dans la résolution de problèmes.

Activités

- Auto-évaluation guidée.
- Analyse individuelle des résultats.
- Débriefing collectif.

Module 3 : Adapter sa communication aux différents profils (2h00)

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les besoins relationnels des différents profils.
- Développer une communication plus efficace.

Contenu

- Les styles de communication associés aux préférences cérébrales.
- Les attentes et motivations des différents profils.
- Les risques de malentendus et de conflits.
- Les leviers d'adaptation relationnelle.
- L'écoute active et la flexibilité comportementale.

Activités

- Exercices de communication.
- Études de cas.
- Jeux de rôle.

Module 4 : Développer la complémentarité et l'efficacité collective (1h30)

Objectifs pédagogiques

- Valoriser la diversité des profils au sein d'une équipe.
- Élaborer un plan de progrès personnel.

Contenu

- Les complémentarités entre profils.
- Les contributions de chaque préférence dans le travail collectif.
- La coopération et la gestion des différences.
- Les bonnes pratiques pour renforcer l'efficacité d'équipe.
- Élaboration d'un plan d'action individuel.

Activités

- Mise en situation collective.
- Analyse de cas d'équipe.
- Construction d'un plan d'amélioration personnel.

Modalités pédagogiques

La formation privilégie une approche participative favorisant la prise de conscience et l'appropriation des concepts :

- Apports théoriques illustrés.
- Questionnaires d'auto-positionnement.
- Exercices individuels et collectifs.
- Études de cas professionnelles.
- Jeux de rôle.
- Mises en situation.
- Débriefings et échanges de pratiques.
- Feedbacks personnalisés.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant la formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes des participants.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz pédagogiques.
- Exercices d'application.
- Observation des mises en situation.
- Feedbacks du formateur.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Étude de cas portant sur l'identification des profils et l'adaptation de la communication.
- Mise en situation professionnelle évaluée selon une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

- Questionnaire ou entretien de suivi à froid (optionnel selon l'organisation).
-

Moyens pédagogiques et techniques

Ressources pédagogiques

- Support pédagogique complet.
- Questionnaire d'auto-évaluation des préférences cérébrales.
- Fiches synthétiques des différents profils.
- Outils d'analyse comportementale.
- Études de cas et exercices.

Moyens techniques

- Salle équipée.
- Vidéoprojecteur.
- Paperboard ou tableau blanc.
- Ordinateur et connexion internet.
- Outils collaboratifs numériques pour les formations à distance.

Suivi de l'exécution

- Feuille d'émargement.
- Certificat de réalisation.
- Conservation des résultats d'évaluation.
- Traçabilité des activités pédagogiques réalisées.

Attestation

- Attestation de fin de formation remise aux participants (Art.L6353-1 du Code du Travail)

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Livrables remis aux participants

- Support pédagogique complet.
- Guide pratique « Préférences cérébrales et comportements professionnels ».
- Synthèse individuelle du questionnaire d'auto-positionnement.
- Fiches profils et clés de communication.
- Plan d'action individuel.
- Attestation de fin de formation.

Indicateur de réussite

À l'issue de la formation, le participant est capable d'identifier ses préférences cérébrales dominantes, de comprendre leur influence sur ses comportements professionnels et d'adapter sa communication et sa collaboration aux différents profils rencontrés dans son environnement de travail. Cette compétence est validée à travers une étude de cas et une mise en situation professionnelle évaluées selon une grille critériée.

Résultats attendus



À l'issue de la journée, les participants disposent d'une meilleure compréhension de leur fonctionnement cognitif, de leurs préférences comportementales et des mécanismes de communication associés. Ils sont en mesure d'adapter leurs interactions professionnelles, de mieux coopérer avec des profils différents et de valoriser la diversité des modes de pensée au sein de leur équipe.

Format :

- **Intra entreprise**
- **Distamciel**

- **COUTS : 550 € NET JOUR**



Les **questions juridiques**, autrefois externes, exigent désormais une maîtrise interne pour garantir la performance, réduire les risques et prévenir les litiges.

La complexité croissante du cadre légal et les nouvelles mentalités imposent une diffusion large de la culture juridique en entreprise.

Les risques de non-respect dépassent le cadre strictement juridique, impactant la marque employeur et l'e-réputation

JCS CONSULTANT vous propose

11 formations opérationnelles

DRO1-01 CONTRATS COMMERCIAUX

Droit des contrats commerciaux

PLAN DE FORMATION

Durée

- 2 à 5 jours selon le niveau souhaité

Public concerné

- Juristes
- Responsables commerciaux
- Acheteurs
- Dirigeants d'entreprise
- Contract managers
- Responsables administratifs et financiers

Prérequis

- Connaissances juridiques de base recommandées

Objectifs

Cette formation permet aux participants de :

- Comprendre les règles fondamentales du droit des contrats commerciaux
- Sécuriser la rédaction et la négociation des contrats
- Identifier et prévenir les risques juridiques
- Maîtriser les clauses sensibles et les mécanismes de responsabilité
- Gérer les litiges et les modes alternatifs de règlement des conflits

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Études de cas réels
- Exercices pratiques
- Simulations de négociation
- Analyse de jurisprudence
- QCM et évaluations

Module 1 — Fondamentaux du droit des contrats commerciaux

Contenu

- Sources du droit des contrats
- Jean-Claude SATTONNAY
25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 • 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Principes généraux du contrat
- Liberté contractuelle
- Bonne foi et obligation de loyauté
- Classification des contrats commerciaux
- Conditions de validité du contrat :
 - Consentement
 - Capacité
 - Contenu licite et certain

Cas pratiques

- Analyse de contrats types
- Identification des risques de nullité

Module 2 — Formation et négociation du contrat

Contenu

- Phase précontractuelle
- Pourparlers et responsabilité précontractuelle
- Lettre d'intention et protocole d'accord
- Offre et acceptation
- Confidentialité et NDA
- Devoir d'information

Atelier pratique

- Rédaction d'une clause de confidentialité

Module 3 — Rédaction des clauses essentielles

Contenu

Clauses financières

- Prix
- Révision de prix
- Modalités de paiement
- Pénalités de retard

Clauses opérationnelles

- Objet du contrat
- Durée
- Obligations des parties
- Délais d'exécution

Clauses de protection

- Responsabilité
- Force majeure
- Limitation de responsabilité
- Garantie
- Assurance

Clauses stratégiques

- Exclusivité

Jean-Claude SATTONNAY

Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Non-concurrence
- Confidentialité
- Propriété intellectuelle

Exercices

- Audit juridique de clauses
- Correction de clauses déséquilibrées

105

Module 4 — Exécution et gestion du contrat

Contenu

- Suivi contractuel
- Gestion des modifications et avenants
- Inexécution contractuelle
- Mise en demeure
- Suspension et résiliation
- Gestion des pénalités

Étude de cas

- Gestion d'un conflit d'exécution

Module 5 — Contrats commerciaux spécifiques

Contenu

- Contrat de vente commerciale
- Contrat de prestation de services
- Contrat de distribution
- Contrat d'agence commerciale
- Contrat de franchise
- Contrat informatique / SaaS
- Contrat de partenariat

Travaux pratiques

- Comparaison des obligations selon les contrats

Module 6 — Contentieux et règlement des litiges

Contenu

- Preuve en matière commerciale
- Responsabilité contractuelle
- Dommages et intérêts
- Clause attributive de compétence
- Arbitrage et médiation
- Gestion du précontentieux

Simulation

- Mise en situation de règlement d'un litige

Module 7 — Actualités et conformité

Contenu

- Réforme du droit des contrats
- Compliance et éthique des affaires
- Protection des données et RGPD
- Jurisprudence récente

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Études de cas réels
- Exercices pratiques
- Analyse de jurisprudence
- QCM et évaluations

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant la formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes des participants.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz pédagogiques.
- Exercices d'application.
- Observation des mises en situation.
- Feedbacks du formateur.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Étude de cas portant sur l'identification des profils et l'adaptation de la communication.
- Mise en situation professionnelle évaluée selon une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

Livrables aux participants

- Support de formation
- Modèles de clauses
- Modèles de contrats
- Veille juridique synthétique

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques,

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612



techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Format :

- **Intra entreprise**
- **Distanciel**

➤ **COUTS : 580 € NET JOUR**

DRO1-02 DROIT INTERNATIONAL DES CONTRATS

PLAN DE FORMATION

108

Environnement juridique des contrats internationaux

Durée :

- 3 jours

Public visé

- Dirigeants et cadres export
- Responsables commerciaux internationaux
- Acheteurs internationaux
- Juristes d'entreprise
- Responsables administration des ventes export

Prérequis

Connaissances générales en commerce international ou expérience professionnelle dans un contexte international.

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques
- Études de cas
- Exercices pratiques
- Analyse de clauses contractuelles
- Travaux en sous-groupes
- Quiz d'évaluation

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les règles applicables aux contrats internationaux.
- Sécuriser juridiquement les relations contractuelles internationales.
- Rédiger et négocier les principales clauses contractuelles.
- Prévenir et gérer les risques juridiques liés aux opérations internationales.
- Choisir les modes appropriés de règlement des litiges.

JOUR 1 : FONDEMENTS JURIDIQUES DES CONTRATS INTERNATIONAUX

Module 1 : Comprendre l'environnement juridique international

Durée : 3h30

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

Objectifs spécifiques

- Identifier les sources du droit international des affaires.
- Déterminer le cadre juridique applicable à une opération internationale.

Contenu

- Définition du contrat international
- Sources du droit international des contrats :
 - Droit national
 - Conventions internationales
 - Usages et coutumes du commerce international
 - Principes UNIDROIT
- Hiérarchie des normes
- Notions de conflit de lois

Activités pédagogiques

- Étude de cas : qualification d'un contrat international
- Quiz de validation des acquis

Évaluation

QCM et correction collective.

Module 2 : Formation et validité du contrat international

Durée : 3h30

Objectifs spécifiques

- Vérifier la validité d'un contrat international.
- Identifier les obligations des parties.

Contenu

- Offre et acceptation
- Pouvoirs des signataires
- Consentement et capacité
- Objet et cause du contrat
- Preuve du contrat
- Signature électronique
- Conservation des preuves

Activités pédagogiques

- Analyse d'exemples de contrats
- Atelier pratique de validation contractuelle

Évaluation

Étude de cas individuelle.

JOUR 2 : RÉDACTION ET SÉCURISATION DES CONTRATS INTERNATIONAUX

Module 3 : Les clauses essentielles du contrat international

Durée : 3h30

Objectifs spécifiques

- Identifier les clauses indispensables.
- Sécuriser les engagements contractuels.

Contenu

- Objet du contrat
- Prix et modalités de paiement
- Délais d'exécution
- Garanties contractuelles
- Confidentialité
- Propriété intellectuelle
- Protection des données
- Responsabilités des parties

Activités pédagogiques

- Analyse commentée de clauses
- Atelier de rédaction

Évaluation

Correction d'un exercice de rédaction.

Module 4 : Gestion des risques contractuels internationaux

Durée : 3h30

Objectifs spécifiques

- Prévenir les risques juridiques et commerciaux.

Contenu

- Force majeure
- Hardship (imprévision)
- Limitation de responsabilité
- Assurances
- Garanties bancaires
- Risques pays
- Risques de change
- Risques de conformité (sanctions, corruption)

Activités pédagogiques

- Étude de cas réels
- Cartographie des risques

Évaluation

Travail en groupe et restitution.

JOUR 3 : CONTENTIEUX ET GESTION DES LITIGES

Module 5 : Droit applicable et juridictions compétentes

Durée : 3h30

Objectifs spécifiques

- Choisir la loi applicable.
- Déterminer la juridiction compétente.

Contenu

Jean-Claude SATTONNAY
Avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Clauses de droit applicable
- Compétence juridictionnelle
- Reconnaissance des décisions étrangères
- Exécution internationale des jugements
- Médiation et modes alternatifs de règlement des différends

Activités pédagogiques

- Cas pratiques
- Analyse de jurisprudence

Évaluation

Résolution d'un cas pratique.

Module 6 : Arbitrage et sécurisation durable des relations internationales

Durée : 3h30

Objectifs spécifiques

- Mettre en œuvre des mécanismes efficaces de règlement des différends.
- Construire une stratégie contractuelle durable.

Contenu

- Arbitrage international
- Rédaction des clauses compromissoires
- Procédure arbitrale
- Exécution des sentences arbitrales
- Bonnes pratiques contractuelles
- Mise en place d'une politique de gestion contractuelle

Activités pédagogiques

- Simulation de négociation
- Atelier de rédaction d'une clause d'arbitrage

Évaluation

Étude de cas finale et soutenance.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique

- Questionnaire de positionnement en amont.

Évaluation formative

- Quiz à la fin de chaque module.
- Exercices pratiques.
- Études de cas.

Évaluation sommative

- Cas pratique final intégrant l'ensemble des compétences visées.

Critères de réussite

- Obtention d'au moins 70 % de réussite aux évaluations.
- Participation active aux ateliers.

jean-Claude SATTONNAY

Moyens pédagogiques et techniques

- Support de formation numérique
- Modèles de contrats internationaux
- Recueil de clauses contractuelles
- Études de jurisprudence
- Vidéoprojecteur et accès Internet
- Plateforme de partage documentaire

Livrables aux participants

- Support complet de formation
- Modèles de clauses contractuelles internationales
- Checklist de sécurisation contractuelle
- Attestation de fin de formation
- Évaluation des acquis

Ce programme est structuré selon les attendus Qualiopi : objectifs opérationnels, séquençage pédagogique, modalités d'évaluation, moyens mobilisés et mesure des acquis.

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Format :

- Intra entreprise
- Distanciel

- **COUTS : 580 € NET JOUR**

DRO1-03 REMPORTER UN APPEL D'OFFRES

PLAN DE FORMATION

Durée

- Formation intensive : 2 jours (14 heures)
ou
- Formation complète : 3 jours (21 heures)

Public concerné

- Dirigeants de PME/TPE
- Responsables commerciaux
- Chargés d'appels d'offres
- Assistants administratifs
- Consultants et indépendants souhaitant travailler avec le secteur public

Pré-requis

- Connaissances de base en gestion d'entreprise
- Maîtrise bureautique simple (Word, Excel, PDF)

Objectifs

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre le fonctionnement des marchés publics
- Identifier les opportunités pertinentes
- Lire et analyser un dossier de consultation (DCE)
- Constituer un dossier de candidature conforme
- Rédiger une offre technique et financière compétitive
- Déposer une réponse dématérialisée
- Sécuriser juridiquement et administrativement leurs réponses
- Améliorer leur taux de réussite aux appels d'offres publics

Programme

MODULE 1 — Comprendre les marchés publics

Objectifs

Comprendre le cadre réglementaire et les acteurs des marchés publics.

Contenu

- Définition d'un marché public
- Les principes fondamentaux :
 - liberté d'accès
 - égalité de traitement

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de la République 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Les différents acheteurs publics :
 - État
 - collectivités
 - hôpitaux
 - établissements publics
- Les types de marchés :
 - fournitures
 - services
 - travaux
- Les procédures :
 - MAPA
 - appel d'offres ouvert
 - restreint
 - accord-cadre

Atelier

- Identifier les marchés adaptés à son activité

MODULE 2 — Trouver les appels d'offres pertinents

Objectifs

Mettre en place une veille efficace.

Contenu

- Présentation des plateformes :
 - [BOAMP](#)
 - [PLACE](#)
 - [Marchés Online](#)
 - [France Marchés](#)
- Utilisation des mots-clés CPV
- Mise en place d'alertes automatiques
- Analyse de la pertinence d'un marché
- Décision GO / NO GO

Atelier

- Création d'une veille personnalisée

MODULE 3 — Lire un dossier de consultation (DCE)

Objectifs

Savoir décrypter les documents du marché.

Contenu

- Composition du DCE :
 - RC
 - CCTP
 - CCAP
 - AE
 - BPU / DQE
- Comprendre les critères d'attribution
- Identifier les pièces obligatoires

- Détecter les risques et contraintes
- Questions/réponses avec l'acheteur

Atelier

- Analyse réelle d'un DCE

MODULE 4 — Constituer le dossier administratif

Objectifs

Préparer une candidature conforme.

Contenu

- Documents administratifs :
 - DC1
 - DC2
 - attestations fiscales et sociales
 - assurances
 - références
- Signature électronique
- Groupement et sous-traitance
- Les erreurs éliminatoires

Atelier

- Constitution d'un dossier type réutilisable

MODULE 5 — Rédiger le mémoire technique

Objectifs

Construire une réponse différenciante.

Contenu

- Comprendre les attentes de l'acheteur
- Structurer un mémoire technique
- Valoriser :
 - méthodologie
 - moyens humains
 - planning
 - qualité
 - RSE
- Répondre point par point au CCTP
- Techniques de rédaction persuasive
- Mise en page professionnelle

Atelier

- Rédaction d'un mémoire technique

MODULE 6 — Construire l'offre financière

Objectifs

Présenter une offre économiquement cohérente.

Contenu

- Lecture des BPU/DQE

Jean-Claude SATTONNAY

83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Stratégie de prix
- Calcul des marges
- Cohérence technique / financière
- Gestion des variantes et options

Atelier

- Chiffrage d'un marché

116

MODULE 7 — Dépôt électronique de l'offre

Objectifs

Maîtriser la dématérialisation.

Contenu

- Fonctionnement des plateformes
- Formats de fichiers
- Signature électronique
- ZIP et nomenclature
- Horodatage et délais
- Copie de sauvegarde

Atelier

- Simulation de dépôt sur plateforme

MODULE 8 — Analyse des résultats et amélioration continue

Objectifs

Améliorer son taux de succès.

Contenu

- Comprendre les notifications
- Demander un débriefing
- Analyser les motifs de rejet
- Construire une base documentaire
- Capitaliser sur les réponses précédentes

Atelier

- Analyse comparative de réponses gagnantes/perdantes

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Études de cas réels
- Exercices pratiques
- Simulations de réponse
- Modèles et trames fournis
- Questions/réponses

Livrables aux participants

- Modèle de mémoire technique
- Check-list dossier administratif
- Modèle de tableau de veille

Jean-Claude SATTONNAY

10 rue de la Meunerie 83370- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Exemple DC1/DC2
- Modèle GO / NO GO
- Bibliothèque de réponses types

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant la formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes des participants.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz pédagogiques.
- Exercices d'application.
- Observation des mises en situation.
- Feedbacks du formateur.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Étude de cas portant sur l'identification des profils et l'adaptation de la communication.
- Mise en situation professionnelle évaluée selon une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Format :

- **Intra entreprise**
- **Distamciel**

- **COUTS : 580 € NET JOUR**

DRO1-04 NEGOCIER LES CONTRATS D'ACHATS

PLAN DE FORMATION

Durée :

- 2 jours (14 heures)

Public visé

- Acheteurs
- Approvisionneurs
- Responsables achats
- Responsables de services impliqués dans les achats
- Toute personne amenée à négocier avec des fournisseurs

Prérequis

Aucun prérequis spécifique.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Préparer une négociation d'achat à partir d'objectifs définis.
- Identifier les leviers de négociation économiques, juridiques et opérationnels.
- Conduire une négociation structurée avec un fournisseur.
- Gérer les situations de blocage et les objections.
- Sécuriser les accords obtenus dans le contrat d'achat.
- Évaluer les risques et opportunités liés aux engagements contractuels.

JOUR 1 : Préparer et conduire la négociation d'achat

Module 1 : Comprendre les fondamentaux de la négociation achats (2h)

Objectifs spécifiques

- Identifier les enjeux de la négociation achats.
- Comprendre les différents types de négociation.

Contenus

- Les enjeux financiers et stratégiques des achats.
- Les spécificités de la négociation BtoB.
- Les différents styles de négociateurs.
- Les facteurs de succès d'une négociation.

Méthodes pédagogiques

- Exposé interactif
- Quiz d'évaluation des connaissances
- Échanges de pratiques

Module 2 : Préparer sa négociation (3h)

Objectifs spécifiques

- Construire une stratégie de négociation

Jean-Claude SATTONNAY

33 37 01 83 17 01 - 06 61 15 34 54
Tél. 09 56 66 37 63 Mail : formeden2@gmail.com
Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Définir ses marges de manœuvre.

Contenus

- Analyse du besoin et du marché fournisseurs.
- Détermination des objectifs :
 - objectif cible
 - objectif acceptable
 - seuil de rupture
- Identification des leviers de négociation :
 - prix
 - délais
 - qualité
 - services
 - conditions contractuelles
- Construction du plan de négociation.

Atelier pratique

Étude de cas : préparation d'une négociation fournisseur.

Module 3 : Maîtriser les techniques de négociation (2h)

Objectifs spécifiques

- Utiliser les techniques de communication adaptées.
- Conduire les différentes phases de la négociation.

Contenus

- L'écoute active.
- Le questionnement stratégique.
- La reformulation.
- L'argumentation.
- Les techniques de persuasion.
- Les concessions et contreparties.

Exercices

Mises en situation et jeux de rôles.

JOUR 2 : Sécuriser les accords et négocier les clauses contractuelles

Module 4 : Gérer les situations difficiles (2h)

Objectifs spécifiques

- Faire face aux objections.
- Débloquer une négociation complexe.

Contenus

- Typologie des objections.
- Réponses adaptées.
- Gestion des tensions et des conflits.
- Techniques de sortie de blocage.

Exercices

Cas pratiques et simulations.

Module 5 : Négocier les clauses essentielles d'un contrat d'achat (3h)

Objectifs spécifiques

- Identifier les clauses sensibles.
- Sécuriser les engagements contractuels.

Contenus

- Structure d'un contrat d'achat.
- Clauses de prix et révision.
- Délais et pénalités.
- Qualité et conformité.
- Confidentialité.
- Responsabilités et assurances.
- Gestion des litiges.
- Conditions de résiliation.

Atelier

Analyse et négociation de clauses contractuelles.

Module 6 : Formaliser et conclure un accord gagnant-gagnant (2h)

Objectifs spécifiques

- Formaliser les résultats de la négociation.
- Préparer le suivi de la relation fournisseur.

Contenus

- Validation des engagements.
- Compte-rendu de négociation.
- Formalisation contractuelle.
- Pilotage de la performance fournisseur.
- Plan d'actions post-négociation.

Cas pratique final

Simulation complète de négociation et contractualisation.

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques illustrés d'exemples concrets
- Études de cas
- Exercices individuels et collectifs
- Jeux de rôle filmés (option)
- Retours d'expérience

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant la formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes des participants.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz pédagogiques.
- Exercices d'application.
- Observation des mises en situation.
- Feedbacks du formateur.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Étude de cas portant sur l'identification des profils et l'adaptation de la communication.
- Mise en situation professionnelle évaluée selon une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

121

Moyens pédagogiques

- Support de formation remis aux participants
- Documents de travail
- Études de cas achats
- Modèles de plans de négociation et contrats

Indicateurs de résultats

- Taux de satisfaction des participants
- Taux d'atteinte des objectifs pédagogiques
- Évaluation à chaud et à froid

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Format :

- Intra entreprise
- Distamciel

- **COUTS : 580 € NET JOUR**

DRO1-05 DROIT INTERNET ET NUMERIQUE POUR NON JURISTE

PLAN DE FORMATION

122

Durée

- 14 heures – 2 jours

Public visé

- Dirigeants
- Managers
- Responsables marketing et communication
- Responsables RH
- Chefs de projet
- Commerciaux
- Collaborateurs amenés à gérer des activités numériques sans formation juridique

Prérequis : aucun prérequis juridique.

Objectifs

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

1. Identifier les principales obligations légales applicables aux activités numériques.
2. Reconnaître les risques juridiques liés à l'exploitation d'un site internet et aux réseaux sociaux.
3. Appliquer les principes fondamentaux de la protection des données personnelles.
4. Sécuriser l'utilisation des contenus numériques au regard de la propriété intellectuelle.
5. Comprendre les principales clauses des contrats informatiques.
6. Identifier les responsabilités liées à la cybersécurité et à l'intelligence artificielle.
7. Mettre en œuvre les bonnes pratiques de conformité numérique au sein de leur organisation.

Compétences visées

- Comprendre le cadre juridique du numérique.
- Identifier les situations à risque.
- Mettre en œuvre des mesures de conformité de premier niveau.
- Dialoguer efficacement avec les juristes, DPO, RSSI et prestataires spécialisés.
- Participer à la sécurisation des projets numériques.

Programme

JOUR 1 : Les fondamentaux du droit du numérique

Module 1 : Comprendre l'environnement juridique du numérique

Durée : 1h30

Objectifs pédagogiques

À l'issue du module, le participant sera capable d'identifier les principales sources du droit du numérique et les responsabilités des acteurs.

Contenu

- Définition du droit du numérique
- Sources légales françaises et européennes
- Acteurs du numérique
- Notion de responsabilité

Évaluation

Quiz de validation.

Module 2 : Obligations juridiques des sites internet

Durée : 1h30

Objectifs pédagogiques

Identifier les obligations légales d'un site internet.

Contenu

- Mentions légales
- CGU et CGV
- Cookies
- Politique de confidentialité
- Informations obligatoires

Mise en pratique

Analyse d'un site internet.

Évaluation

Grille d'audit de conformité.

Module 3 : Protection des données personnelles (RGPD)

Durée : 2h00

Objectifs pédagogiques

Identifier les traitements de données et appliquer les principes du RGPD.

Contenu

- Données personnelles
- Principes du RGPD
- Bases légales
- Droits des personnes
- Obligations des organismes

Mise en pratique

Analyse d'un fichier clients.

Évaluation

Étude de cas.

Module 4 : Propriété intellectuelle et communication numérique

Durée : 2h00

Objectifs pédagogiques

Sécuriser l'utilisation des contenus numériques.

Contenu

- Droit d'auteur
- Marques
- Noms de domaine

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiral de Lamoignon 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Droit à l'image
- Réseaux sociaux

Mise en pratique

Analyse de contenus publiés.

Évaluation

Cas pratique.

124

JOUR 2 : Sécuriser les pratiques numériques

Module 5 : Les contrats du numérique

Durée : 1h45

Objectifs pédagogiques

Identifier les clauses essentielles d'un contrat informatique.

Contenu

- Contrat de prestation
- SaaS
- Maintenance
- Hébergement
- Responsabilités contractuelles

Évaluation

Analyse de contrat.

Module 6 : Cybersécurité et gestion des incidents

Durée : 1h45

Objectifs pédagogiques

Identifier les responsabilités juridiques liées aux incidents de sécurité.

Contenu

- Obligations de sécurité
- Violations de données
- Notification des incidents
- Responsabilités

Évaluation

Mise en situation.

Module 7 : Commerce électronique et protection du consommateur

Durée : 1h45

Objectifs pédagogiques

Sécuriser les pratiques de vente en ligne.

Contenu

- Vente à distance
- Information précontractuelle
- Rétractation
- Paiement en ligne
- Litiges

Évaluation

Audit d'un parcours client.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

Module 8 : Intelligence artificielle et nouveaux enjeux juridiques

Durée : 1h45

Objectifs pédagogiques

Identifier les principaux enjeux réglementaires liés à l'IA.

Contenu

- Cadre européen de l'IA
- IA générative
- Protection des données
- Propriété intellectuelle
- Gouvernance de l'IA

Évaluation

Étude de cas et plan d'action.

Livrables participants :

- Check-list de conformité numérique.
- Guide des bonnes pratiques.
- Modèles de documents essentiels.
- Bibliographie et ressources utiles.

Évaluation finale :

- QCM de validation des acquis.
 - Tour de table et bilan.
-

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques illustrés d'exemples pratiques.
 - Études de cas réels.
 - Exercices d'application.
 - Analyse de documents.
 - Quiz interactifs.
 - Échanges de pratiques entre participants.
-

Moyens pédagogiques

- Support de formation remis aux participants.
 - Présentation PowerPoint.
 - Cas pratiques et mises en situation.
 - Documentation réglementaire actualisée.
 - Quiz et grilles d'auto-évaluation.
-

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique

- Questionnaire de positionnement en début de formation.

Évaluation formative

- Quiz intermédiaires.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Exercices pratiques.
- Études de cas.

Évaluation sommative

- QCM final.
- Étude de cas de synthèse.

Critères de réussite

Le participant est considéré comme ayant atteint les objectifs lorsqu'il obtient au moins 70 % de bonnes réponses aux évaluations et démontre sa capacité à identifier les principaux risques juridiques d'une situation donnée.

126

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Format :

- Intra entreprise
- Distanciel

- **COUTS : 580 € NET JOUR**

DRO1-06 DROIT DE LA COMMUNICATION POUR NON JURISTE

PROGRAMME DE FORMATION

127

Droit de la communication pour non-juristes

Durée : 2 jours (14 heures)

Public visé : Chargés de communication, responsables marketing, community managers, dirigeants de PME, assistants communication, toute personne amenée à produire ou diffuser des contenus de communication.

Prérequis : Aucun prérequis juridique.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les principaux risques juridiques liés aux actions de communication.
- Appliquer les règles relatives à la propriété intellectuelle dans leurs supports de communication.
- Sécuriser l'utilisation des images, vidéos, musiques et contenus numériques.
- Respecter les obligations légales liées aux données personnelles et au RGPD.
- Prévenir les risques de diffamation, dénigrement et atteinte à l'image.
- Mettre en conformité leurs campagnes de communication et publications sur les réseaux sociaux.

JOUR 1 : LES FONDAMENTAUX JURIDIQUES DE LA COMMUNICATION

Module 1 – Comprendre le cadre juridique de la communication

Durée : 2h

Objectifs pédagogiques

- Identifier les principales sources du droit applicables à la communication.
- Comprendre les responsabilités de l'entreprise et du communicant.

Contenu

- Panorama du droit de la communication.
- Responsabilité civile, pénale et commerciale.
- Les acteurs concernés.
- Les sanctions encourues.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques.
- Échanges sur les pratiques professionnelles.

Évaluation

- Quiz de positionnement.

Module 2 – Propriété intellectuelle et droits d'auteur

Durée : 3h

Objectifs pédagogiques

- Utiliser des contenus protégés en respectant la réglementation.
- Identifier les droits attachés aux créations.

Contenu

- Notions de propriété intellectuelle.
- Droit d'auteur.
- Œuvres protégées.
- Cession et licences de droits.
- Utilisation des images, vidéos, musiques et contenus générés par l'IA.
- Cas des banques d'images.

Atelier pratique

Analyse de supports de communication et identification des risques.

Évaluation

Étude de cas.

Module 3 – Droit à l'image et protection de la vie privée

Durée : 2h

Objectifs pédagogiques

- Sécuriser l'utilisation de l'image des personnes.

Contenu

- Droit à l'image.
- Consentement et autorisations.
- Cas particuliers : salariés, mineurs, événements publics.
- Vie privée et e-réputation.

Mise en situation

Analyse d'autorisations de diffusion.

Évaluation

Cas pratique collectif.

JOUR 2 : COMMUNICATION DIGITALE ET CONFORMITÉ

Module 4 – Communication numérique et réseaux sociaux

Durée : 3h

Objectifs pédagogiques

- Sécuriser les publications sur les médias numériques.

Contenu

- Responsabilité éditoriale.
- Publications sur les réseaux sociaux.
- Diffamation, injure et dénigrement.
- Gestion des commentaires et modération.
- Influenceurs et partenariats commerciaux.
- Mentions obligatoires.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amirado 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

Atelier

Analyse de publications réelles.

Évaluation

Correction collective.

Module 5 – RGPD et données personnelles

Durée : 2h

Objectifs pédagogiques

- Intégrer les principes du RGPD dans les actions de communication.

Contenu

- Principes fondamentaux du RGPD.
- Consentement.
- Prospection commerciale.
- Gestion des bases de données marketing.
- Cookies et traceurs.
- Obligations d'information.

Atelier pratique

Audit simplifié d'une campagne marketing.

Évaluation

Quiz de validation.

Module 6 – Construire une communication juridiquement sécurisée

Durée : 2h

Objectifs pédagogiques

- Mettre en œuvre une démarche de conformité.

Contenu

- Checklist juridique avant diffusion.
- Validation interne des contenus.
- Gestion documentaire.
- Bonnes pratiques de communication.
- Veille réglementaire.

Atelier final

Construction d'une grille de contrôle applicable dans l'entreprise.

Évaluation

Étude de cas de synthèse.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant la formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes des participants.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz pédagogiques.
- Exercices d'application.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Observation des mises en situation.
- Feedbacks du formateur.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Étude de cas portant sur l'identification des profils et l'adaptation de la communication.
- Mise en situation professionnelle évaluée selon une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Support de formation remis aux participants.
- Études de cas réels.
- Exercices pratiques.
- Quiz interactifs.
- Documentation réglementaire actualisée.

Compétences visées

- Identifier les obligations juridiques applicables à la communication.
- Sécuriser la création et la diffusion de contenus.
- Appliquer les règles relatives à la protection des données personnelles.
- Prévenir les risques juridiques liés à la communication digitale.

Livrables remis

- Support pédagogique.
- Modèle d'autorisation de droit à l'image.
- Attestation de fin de formation.

Modalités de suivi

- Feuille d'émargement.
- Évaluation des acquis.
- Attestation de réalisation.

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Format :

- Intra entreprise
- Distamciel

- **COUTS : 580 € NET JOUR**

DRO1-07 SOUS-TRAITANCE ET EXTERNALISATION

PLAN DE FORMATION

131

Durée

- 2 à 4 jours selon le niveau souhaité

Public concerné

- Juristes
- Acheteurs
- Responsables achats
- Responsables conformité
- Contract managers
- Responsables informatiques
- Dirigeants d'entreprise

Prérequis

- Connaissances de base en droit des contrats recommandées

Objectifs

Cette formation permet aux participants de :

- Comprendre le cadre juridique de la sous-traitance et de l'externalisation
- Sécuriser les relations contractuelles avec les prestataires et sous-traitants
- Identifier les risques juridiques, opérationnels et financiers
- Maîtriser les obligations de conformité et de responsabilité
- Optimiser la gestion des contrats d'externalisation

Module 1 — Introduction à la sous-traitance et à l'externalisation

Contenu

- Définition et enjeux de la sous-traitance
- Différence entre sous-traitance, prestation de services et externalisation
- Cadre juridique applicable
- Acteurs concernés :
 - Donneur d'ordre
 - Sous-traitant
 - Prestataire
- Risques et opportunités

Étude de cas

- Analyse d'un schéma d'externalisation d'entreprise

Module 2 — Cadre juridique de la sous-traitance

Contenu

- Réglementation de la sous-traitance
- Obligations du donneur d'ordre
- Obligations du sous-traitant
- Responsabilité contractuelle et délictuelle
- Sous-traitance en chaîne
- Sous-traitance internationale

Cas pratiques

- Identification des responsabilités dans une opération de sous-traitance

Module 3 — Contrats de sous-traitance et d'externalisation

Contenu

- Formation du contrat
- Clauses essentielles :
 - Objet
 - Prix
 - Délais
 - Niveau de service (SLA)
 - Confidentialité
 - Propriété intellectuelle
 - Réversibilité
 - Responsabilité
 - Pénalités
- Gestion des avenants

Atelier pratique

- Analyse et rédaction d'un contrat de sous-traitance

Module 4 — Gestion des risques et conformité

Contenu

- Risques opérationnels et financiers
- Devoir de vigilance
- Lutte contre le travail dissimulé
- Obligations sociales et fiscales
- Protection des données personnelles
- Conformité RGPD

Exercices

- Audit de conformité d'un prestataire

Module 5 — Externalisation informatique et numérique

Contenu

- Infogérance
- Jean-Claude SATTONNAY
4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Cloud computing
- SaaS et externalisation IT
- Cybersécurité
- Hébergement des données
- Continuité d'activité et gestion des incidents

Étude de cas

- Analyse d'un contrat d'externalisation informatique

133

Module 6 — Pilotage et suivi des prestations

Contenu

- Gouvernance contractuelle
- Indicateurs de performance
- Gestion des SLA
- Contrôle qualité
- Gestion des conflits et non-conformités
- Renouvellement et sortie du contrat

Simulation

- Gestion d'un incident majeur chez un prestataire

Module 7 — Contentieux et règlement des litiges

Contenu

- Inexécution contractuelle
- Résiliation du contrat
- Réparation des préjudices
- Médiation et arbitrage
- Gestion du précontentieux
- Preuve et documentation contractuelle

Cas pratique

- Traitement d'un litige lié à une externalisation

Module 8 — Stratégie d'externalisation et bonnes pratiques

Contenu

- Choix des prestataires
- Cartographie des risques
- Négociation contractuelle
- Stratégie de sourcing
- Gestion de la dépendance économique
- Bonnes pratiques sectorielles

Atelier stratégique

- Élaboration d'un plan d'externalisation sécurisé

Méthodes pédagogiques

- Présentations interactives

Jean-Claude SATTONNAY

7, avenue de l'Armada 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Études de cas réels
- Simulations contractuelles
- Exercices pratiques
- Analyse de jurisprudence
- Quiz et évaluations

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant la formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes des participants.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz pédagogiques.
- Exercices d'application.
- Observation des mises en situation.
- Feedbacks du formateur.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Étude de cas portant sur l'identification des profils et l'adaptation de la communication.
- Mise en situation professionnelle évaluée selon une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

Supports remis aux participants

- Support pédagogique complet
- Modèles de contrats
- Check-lists de conformité
- Modèles de clauses contractuelles
- Veille juridique et réglementaire

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Format :

- **Intra entreprise**
- **Distanciel**

- **COUTS : 580 € NET JOUR**

DRO1-08 PROPRIETE INTELLECTUELLE POUR NON JURISTES

PLAN DE FORMATION

135

Durée : 2 jours (14 heures)

Public visé : Dirigeants, responsables marketing et communication, chefs de projet, créateurs de contenus, chargés d'innovation, entrepreneurs, collaborateurs amenés à créer, utiliser ou exploiter des actifs immatériels.

Prérequis : Aucun prérequis juridique.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les principaux droits de propriété intellectuelle applicables à leur activité.
- Reconnaître les créations protégées par le droit d'auteur.
- Comprendre les mécanismes de protection des marques, dessins et modèles.
- Sécuriser l'utilisation de contenus appartenant à des tiers.
- Prévenir les risques de contrefaçon et d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle.
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques de gestion et de valorisation des actifs immatériels de l'entreprise.

JOUR 1 : COMPRENDRE LES FONDAMENTAUX DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Module 1 – Découvrir la propriété intellectuelle et ses enjeux

Durée : 2h

Objectifs pédagogiques

- Comprendre le rôle de la propriété intellectuelle dans l'entreprise.
- Identifier les différentes catégories de droits.

Contenu

- Définition de la propriété intellectuelle.
- Enjeux économiques et stratégiques.
- Présentation des droits de propriété intellectuelle :
 - Droit d'auteur.
 - Marques.
 - Dessins et modèles.
 - Brevets.
 - Secrets d'affaires.
- Panorama des risques juridiques.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques,

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Illustrations par des exemples concrets.

Évaluation

Quiz de positionnement.

Module 2 – Le droit d'auteur : protéger les créations

Durée : 3h

Objectifs pédagogiques

- Identifier les œuvres protégées.
- Comprendre les droits de l'auteur et leurs limites.

Contenu

- Conditions de protection d'une œuvre.
- Titulaires des droits.
- Droits patrimoniaux et moraux.
- Durée de protection.
- Utilisation des textes, photographies, vidéos, musiques et œuvres graphiques.
- Cas des créations réalisées par les salariés et prestataires.
- Impact de l'intelligence artificielle sur les créations.

Atelier pratique

Analyse de situations professionnelles.

Évaluation

Étude de cas.

Module 3 – Utiliser les contenus de tiers en toute sécurité

Durée : 2h

Objectifs pédagogiques

- Vérifier les autorisations nécessaires avant toute utilisation.

Contenu

- Licences et cessions de droits.
- Œuvres libres de droits et licences Creative Commons.
- Conditions d'utilisation des banques d'images.
- Réutilisation de contenus trouvés sur Internet.
- Risques liés au copier-coller et au partage de contenus.

Mise en situation

Vérification de conformité de supports de communication.

Évaluation

Cas pratique collectif.

JOUR 2 : PROTÉGER ET VALORISER LES ACTIFS DE L'ENTREPRISE

Module 4 – Marques, dessins et modèles

Durée : 3h

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes de protection des signes distinctifs.

Jean-Claude SATTONNAY

Formedén 25, Avenue de la République 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 / 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

Contenu

- La marque : définition et conditions de validité.
- Recherche d'antériorité.
- Dépôt et exploitation d'une marque.
- Protection nationale, européenne et internationale.
- Dessins et modèles : conditions de protection.
- Exemples de litiges.

Atelier pratique

Analyse de projets de marques et d'identités visuelles.

Évaluation

Exercice d'application.

Module 5 – Brevets, innovations et secrets d'affaires

Durée : 2h

Objectifs pédagogiques

- Identifier les mécanismes adaptés à la protection de l'innovation.

Contenu

- Présentation du brevet.
- Conditions de brevetabilité.
- Procédure de dépôt.
- Alternatives au brevet.
- Secret d'affaires.
- Confidentialité et accords de non-divulgence (NDA).

Atelier pratique

Identification des actifs à protéger dans un projet d'entreprise.

Évaluation

Quiz de validation.

Module 6 – Prévenir la contrefaçon et gérer les risques

Durée : 2h

Objectifs pédagogiques

- Mettre en œuvre une stratégie de sécurisation juridique.

Contenu

- Définition de la contrefaçon.
- Principales infractions.
- Réactions en cas d'atteinte aux droits.
- Veille et surveillance des droits.
- Gestion des contrats avec les partenaires et prestataires.
- Élaboration d'une checklist de conformité.

Atelier final

Construction d'un plan d'action applicable à l'entreprise.

Évaluation

Étude de cas de synthèse.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amirado 83270 - Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300 - DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant la formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes des participants.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz pédagogiques.
- Exercices d'application.
- Observation des mises en situation.
- Feedbacks du formateur.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Étude de cas portant sur l'identification des profils et l'adaptation de la communication.
- Mise en situation professionnelle évaluée selon une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Support pédagogique complet.
 - Présentations illustrées d'exemples réels.
 - Études de jurisprudence simplifiées.
 - Exercices individuels et collectifs.
 - Documents pratiques et modèles.
-

ACCESSIBILITÉ

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont étudiés avant l'entrée en formation afin de prévoir les adaptations nécessaires.

INDICATEURS

Compétences visées

- Identifier les différents droits de propriété intellectuelle.
- Sécuriser l'utilisation et l'exploitation des créations.
- Protéger les actifs immatériels de l'entreprise.
- Prévenir les risques de contrefaçon et de litiges.
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques de gestion des droits.

Livrables remis

- Support de formation.
- Guide pratique de la propriété intellectuelle.
- Modèles de clauses de cession de droits et de confidentialité.
- Checklist de conformité en propriété intellectuelle.
- Attestation de fin de formation.

Modalités de suivi

- Feuille d'émargement.



- Évaluation des acquis.
- Attestation de réalisation.
- Synthèse des résultats pédagogiques.

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Format :

- Intra entreprise
- Distamciel

- **COUTS : 580 € NET JOUR**

DR01-09 COMPRENDRE LA LOI « ANTI CADEAUX »

PLAN DE FORMATION

Formation opérationnelle pour non-juristes

Durée : 1 jour (7 heures)

Public visé : Professionnels des industries de santé, responsables commerciaux, responsables marketing, visiteurs médicaux, responsables conformité, directions d'établissements de santé, collaborateurs en relation avec les professionnels de santé.

Prérequis : Aucun prérequis juridique.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les objectifs et le champ d'application de la réglementation Anti-Cadeaux.
- Identifier les avantages concernés par la réglementation.
- Distinguer les situations autorisées, soumises à déclaration ou à autorisation.
- Identifier les risques juridiques liés aux relations avec les professionnels de santé.
- Sécuriser les pratiques de l'entreprise au regard des exigences réglementaires.
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques de conformité dans les relations avec les acteurs du secteur de la santé.

COMPÉTENCES VISÉES

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les situations entrant dans le champ de la loi Anti-Cadeaux.
- Évaluer le niveau de risque juridique d'un avantage accordé à un professionnel de santé.
- Déterminer les formalités applicables à une convention ou un avantage.
- Appliquer les procédures internes de conformité.
- Prévenir les risques de non-conformité dans les relations avec les acteurs de santé.

PROGRAMME

Module 1 – Comprendre le cadre réglementaire de la loi Anti-Cadeaux

Durée : 1 h 30

Objectifs pédagogiques

- Identifier les fondements de la réglementation.
- Comprendre les enjeux éthiques et de conformité.

Contenu

- Historique et objectifs de la loi Anti-Cadeaux.

- Articulation avec les dispositifs de transparence et de conformité.
- Champ d'application de la réglementation.
- Acteurs concernés :
 - Entreprises du secteur de la santé.
 - Professionnels de santé.
 - Étudiants et associations concernées.
- Responsabilités des entreprises et des collaborateurs.

Méthodes pédagogiques

- Exposé interactif.
- Questions-réponses.

Évaluation

Quiz de validation intermédiaire.

Module 2 – Identifier les avantages soumis à la réglementation

Durée : 2 h

Objectifs pédagogiques

- Déterminer si un avantage entre dans le champ de la loi.
- Évaluer les risques liés à une opération.

Contenu

- Définition de la notion d'avantage.
- Cadeaux, invitations, repas, hospitalité.
- Prestations de services et conventions.
- Financement d'événements et manifestations professionnelles.
- Hospitalité lors des congrès et formations.
- Cas des échantillons et dons.
- Analyse des seuils et critères de conformité.

Atelier pratique

Qualification juridique de différentes situations professionnelles.

Évaluation

Étude de cas collective.

Module 3 – Déclarations, autorisations et obligations de conformité

Durée : 1 h 30

Objectifs pédagogiques

- Identifier les procédures applicables.
- Sécuriser les démarches internes.

Contenu

- Distinction entre déclaration et autorisation.
- Autorités compétentes.
- Constitution des dossiers.
- Délais et procédures.
- Contrôles et traçabilité.
- Conservation des documents justificatifs.

Atelier pratique

Analyse d'une convention et vérification des éléments obligatoires.

Évaluation

Exercice d'application.

Module 4 – Prévenir les risques et adopter les bonnes pratiques

Durée : 2 h

Objectifs pédagogiques

- Intégrer les exigences de conformité dans les pratiques quotidiennes.

Contenu

- Sanctions administratives, pénales et disciplinaires.
- Risques réputationnels pour l'entreprise.
- Contrôles internes et procédures de validation.
- Bonnes pratiques dans les relations avec les professionnels de santé.
- Construction d'une grille de vérification avant engagement d'une dépense.
- Sensibilisation des équipes.

Atelier final

Construction d'une checklist opérationnelle de conformité.

Évaluation

Cas pratique de synthèse.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant la formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes des participants.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz pédagogiques.
- Exercices d'application.
- Observation des mises en situation.
- Feedbacks du formateur.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Étude de cas portant sur l'identification des profils et l'adaptation de la communication.
- Mise en situation professionnelle évaluée selon une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Support de formation remis à chaque participant.
- Présentation commentée.
- Cas pratiques inspirés de situations réelles.
- Quiz interactifs.
- Documentation réglementaire actualisée.
- Modèles de documents et checklists.

MODALITÉS DE SUIVI

- Feuille d'émargement.
- Attestation de réalisation.
- Évaluation des acquis.
- Synthèse des résultats pédagogiques.

LIVRABLES AUX PARTICIPANTS

- Support pédagogique complet.
- Fiche mémo « Loi Anti-Cadeaux ».
- Modèle de checklist de conformité.
- Modèle de convention commentée.
- Attestation de fin de formation.

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Format :

- Intra entreprise
- Distamciel

- **COUTS : 580 € NET JOUR**

DR01-10 REDIGER DES CONDITIONS GENERALES

PLAN DE FORMATION

144

Rédiger des Conditions Générales (CGV, CGU, CGS) conformes aux exigences juridiques

Durée

1 journée – 7 heures

Public visé

Dirigeants, entrepreneurs, responsables administratifs, commerciaux, juridiques, indépendants, créateurs d'entreprise.

Prérequis

Aucun prérequis juridique spécifique. Connaissance de base de l'activité de l'entreprise concernée.

Objectif général

Être capable de rédiger ou mettre à jour des conditions générales adaptées à son activité et conformes aux obligations légales applicables.

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les différents types de conditions générales (CGV, CGU, CGS).
- Repérer les mentions obligatoires et les clauses sensibles.
- Structurer un document de conditions générales adapté à son activité.
- Rédiger les principales clauses juridiques.
- Vérifier la conformité de ses conditions générales avant leur diffusion.

PROGRAMME

Séquence 1 : Comprendre le rôle des conditions générales

Durée : 1h00

Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'utilité juridique et commerciale des conditions générales.
- Distinguer CGV, CGU et CGS.

Contenus

- Définition et fonctions des conditions générales.
- Cadre légal applicable.
- Différences entre vente BtoB, BtoC et prestations de services.
- Risques liés à l'absence de conditions générales.

Méthodes pédagogiques

- Exposé interactif.
- Études de cas.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

Évaluation

- Questions-réponses.
- Quiz de positionnement.

Séquence 2 : Identifier les clauses obligatoires

Durée : 1h30

Objectifs pédagogiques

- Identifier les mentions légales indispensables.
- Comprendre les obligations d'information précontractuelle.

Contenus

- Identification des parties.
- Objet et champ d'application.
- Prix et modalités de paiement.
- Délais d'exécution.
- Responsabilités.
- Droit de rétractation.
- Protection des données personnelles.
- Règlement des litiges.

Méthodes pédagogiques

- Analyse de modèles.
- Travaux dirigés.

Évaluation

- Exercice d'identification des clauses obligatoires.

Séquence 3 : Rédiger les principales clauses contractuelles

Durée : 2h00

Objectifs pédagogiques

- Rédiger des clauses juridiquement sécurisées.
- Adapter les clauses à son activité.

Contenus

- Conditions de commande.
- Conditions financières.
- Retards de paiement.
- Résiliation.
- Force majeure.
- Limitation de responsabilité.
- Propriété intellectuelle.
- Confidentialité.

Méthodes pédagogiques

- Atelier de rédaction.
- Analyse critique de clauses existantes.

Évaluation

- Rédaction de clauses adaptées à un cas pratique.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

Séquence 4 : Construire ses conditions générales complètes

Durée : 1h30

Objectifs pédagogiques

- Organiser l'ensemble des clauses dans un document cohérent.
- Vérifier la conformité globale.

Contenus

- Structure type d'un document de conditions générales.
- Hiérarchisation des clauses.
- Cohérence rédactionnelle.
- Vérification de conformité.

Méthodes pédagogiques

- Atelier pratique.
- Accompagnement individualisé.

Évaluation

- Élaboration d'un projet de conditions générales.

Séquence 5 : Validation et plan d'action

Durée : 1h00

Objectifs pédagogiques

- Finaliser un document exploitable.
- Définir les actions à mettre en œuvre après la formation.

Contenus

- Relecture collective.
- Check-list de conformité.
- Bonnes pratiques de mise à jour.

Méthodes pédagogiques

- Échanges de pratiques.
- Feedback formateur.

Évaluation finale

- Étude de cas complète.
- Quiz de validation des acquis.

Moyens pédagogiques

- Support de formation numérique.
- Modèles de conditions générales.
- Cas pratiques.
- Grille d'auto-évaluation.
- Check-list de conformité juridique.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant la formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes des participants.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz pédagogiques.
- Exercices d'application.
- Observation des mises en situation.
- Feedbacks du formateur.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Étude de cas portant sur l'identification des profils et l'adaptation de la communication.
- Mise en situation professionnelle évaluée selon une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Format :

- **Intra entreprise**
- **Distamciel**

- **COUTS : 580 € NET JOUR**

DRO1-11 ENCADRER LES PRESTATAIRES

PLAN DE FORMATION

Encadrer et piloter les prestataires de services

Durée :

2 jours (14 heures)

Public visé :

Managers, responsables de service, responsables administratifs, responsables achats, responsables qualité, coordinateurs d'activités.

Prérequis :

Aucun prérequis spécifique.

Objectif général

Acquérir les méthodes et outils permettant de sélectionner, encadrer, suivre et évaluer les prestataires de services afin de garantir la qualité, la conformité et la performance des prestations réalisées.

Compétences visées

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- sélectionner un prestataire adapté aux besoins de leur structure ;
- formaliser les engagements de service ;
- suivre et contrôler l'exécution des prestations ;
- évaluer la performance des prestataires ;
- mettre en œuvre des actions d'amélioration continue.

Jour 1 : Organiser et sécuriser la relation avec les prestataires

Module 1 : Identifier les enjeux du pilotage des prestataires

Durée : 2 h

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux liés à l'externalisation des activités.
- Identifier les responsabilités du donneur d'ordre.

Contenus

- Typologie des prestataires de services.
- Obligations et responsabilités.
- Risques opérationnels, financiers et juridiques.
- Impacts sur la qualité de service.

Exercices

- Analyse des pratiques existantes.
- Cartographie des prestataires de l'organisation.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

Module 2 : Sélectionner et référencer les prestataires

Durée : 3 h

Objectifs pédagogiques

- Définir des critères de sélection pertinents.
- Sécuriser le processus de référencement.

Contenus

- Définition du besoin.
- Analyse des offres.
- Critères techniques, financiers et organisationnels.
- Vérification des obligations légales et réglementaires.
- Constitution du dossier prestataire.

Atelier

- Élaboration d'une grille de sélection.

Module 3 : Contractualiser et formaliser les engagements

Durée : 2 h

Objectifs pédagogiques

- Formaliser les attentes de l'organisation.
- Sécuriser la relation contractuelle.

Contenus

- Cahier des charges.
- Contrat de prestation.
- Niveaux de service (SLA).
- Indicateurs de performance.
- Gestion des obligations réciproques.

Atelier

- Analyse et amélioration d'un contrat type.

Jour 2 : Suivre, évaluer et améliorer les prestations

Module 4 : Organiser le suivi opérationnel

Durée : 3 h

Objectifs pédagogiques

- Structurer le contrôle des prestations.
- Assurer la traçabilité des actions réalisées.

Contenus

- Outils de suivi.
- Réunions de pilotage.
- Tableaux de bord.
- Gestion des incidents et réclamations.
- Contrôles de conformité.

Atelier

- Création d'un tableau de suivi prestataire.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

Module 5 : Évaluer les résultats et gérer les écarts

Durée : 2 h

Objectifs pédagogiques

- Mesurer la performance des prestataires.
- Mettre en œuvre des actions correctives.

Contenus

- Critères d'évaluation.
- Indicateurs qualité et performance.
- Entretiens de suivi.
- Plans d'actions correctives.

Atelier

- Construction d'une fiche d'évaluation annuelle.

Module 6 : Développer une démarche d'amélioration continue

Durée : 2 h

Objectifs pédagogiques

- Pérenniser la qualité des prestations.
- Construire une relation de partenariat efficace.

Contenus

- Analyse des résultats.
- Revues périodiques.
- Renouvellement ou arrêt des contrats.
- Capitalisation des bonnes pratiques.

Cas pratique final

Construction d'un dispositif complet de pilotage des prestataires de services comprenant :

- sélection,
- contractualisation,
- suivi,
- évaluation,
- plan d'amélioration.
- .

Moyens pédagogiques

- Support de formation numérique.
- Modèles de conditions générales.
- Cas pratiques.
- Grille d'auto-évaluation.
- Check-list de conformité juridique.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant la formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes des participants.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz pédagogiques.
- Exercices d'application.
- Observation des mises en situation.
- Feedbacks du formateur.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Étude de cas portant sur l'identification des profils et l'adaptation de la communication.
- Mise en situation professionnelle évaluée selon une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours

Format :

- Intra entreprise
- Distanciel

➤ **COUTS : 580 € NET JOUR**



Les secteurs du **commerce et de la distribution** évoluent rapidement, portés par les nouveaux modes de consommation, la transformation des points de vente et la recherche d'une relation client toujours plus personnalisée.

Dans ce contexte, développer et renforcer ses compétences devient un enjeu stratégique.

Nous accompagnons les entreprises du commerce et de la grande distribution dans leurs besoins de professionnalisation et d'évolution interne.

JCS consultant vous propose
4 formations opérationnelles



PLAN DE FORMATION

Les règles d'implantation des produits (2h)

Objectifs

- Maîtriser les principes d'organisation des linéaires.

Contenus

- Zones chaudes et zones froides
- Niveaux de présentation :
 - niveau des yeux
 - niveau des mains
 - niveau du sol
- Verticalisation et horizontalisation
- Facing et visibilité produit
- Règles d'accessibilité et de lisibilité

Atelier pratique

Optimisation d'un rayon à partir d'un plan fourni.

Module 3 : Lire et analyser les indicateurs de performance (1h30)

Objectifs

- Mesurer l'efficacité d'un linéaire.

Contenus

- Chiffre d'affaires au mètre linéaire
- Rotation des stocks
- Taux de rupture
- Rentabilité des familles de produits
- Productivité du linéaire

Cas pratique

Analyse d'indicateurs et propositions correctives.

Module 4 : Gestion opérationnelle du linéaire (2h)

Objectifs

- Assurer une tenue optimale du rayon.

Contenus

- Réassort et disponibilité produit
- Gestion des ruptures
- Contrôle des prix et balisage
- Respect des planogrammes
- Gestion des promotions

Mise en situation

Contrôle d'un rayon à partir d'une grille d'audit.

JOUR 2 : Optimisation et pilotage du merchandising

Module 5 : Construire un merchandising performant (2h)

Objectifs

- Optimiser l'offre et l'attractivité du rayon.

Contenus

- Segmentation de l'offre
- Logique d'achat et familles de produits
- Cross-merchandising
- Implantation promotionnelle
- Valorisation des nouveautés

Atelier

Création d'un plan d'implantation optimisé.

Module 6 : Les techniques de merchandising visuel (1h30)

Objectifs

- Renforcer l'impact visuel des linéaires.

Contenus

- Principes de merchandising visuel
- Couleurs et attractivité
- Signalétique et ILV/PLV
- Théâtralisation de l'offre
- Parcours d'achat

Exercice

Analyse critique d'implantations commerciales.

Module 7 : Réaliser un audit merchandising (1h30)

Objectifs

- Évaluer la conformité et la performance d'un rayon.

Contenus

- Méthodologie d'audit
- Grille d'observation
- Identification des écarts
- Priorisation des actions

Cas pratique

Audit complet d'un rayon.

Module 8 : Construire son plan d'action merchandising (2h)

Objectifs

- Déployer les acquis dans son environnement professionnel.

Contenus

- Identification des axes d'amélioration
- Définition des objectifs
- Construction d'indicateurs de suivi
- Planification des actions

Atelier final

Élaboration d'un plan d'action individuel. Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Études de cas
- Travaux en sous-groupes
- Exercices pratiques
- Analyse de photos et plans de rayons
- Mises en situation

Moyens techniques et pédagogiques

- Vidéoprojecteur
- Support de formation remis aux participants

Modalités d'évaluation

- Quiz de positionnement en début de formation
- Exercices pratiques tout au long de la formation
- Études de cas
- Quiz final d'évaluation des acquis
- Plan d'action individuel

Modalités de suivi

- Feuilles d'émargement
- Évaluation des acquis avant/après formation
- Questionnaire de satisfaction
- Remise d'un support pédagogique
- Suivi des plans d'action post-formation

Indicateurs de réussite

- Taux de réussite au quiz final ≥ 70 %
- Taux de satisfaction ≥ 80 %
- Mise en œuvre d'au moins une action d'amélioration sur le poste de travail dans les 3 mois suivant la formation.

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Format :

- Intra entreprise
- Distanciel

• COUTS : 500 € NET JOUR

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

DIS1-02 PROTEGER SES MARGES COMMERCIALES

PLAN DE FORMATION

Durée :

1 jour (7 heures)

Public visé :

Commerciaux, responsables commerciaux, dirigeants de PME, chargés d'affaires, technico-commerciaux.

Prérequis :

Connaître les fondamentaux de la vente et participer à des négociations commerciales.

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les mécanismes de construction de la marge.
- Identifier les risques d'érosion de la rentabilité.
- Argumenter la valeur plutôt que le prix.
- Préparer et conduire une négociation préservant la marge.
- Mettre en œuvre des techniques de défense tarifaire.

Séquence 1 : Comprendre les enjeux de la marge commerciale

Durée : 1h00

Objectifs opérationnels

- Identifier les composantes de la marge.
- Mesurer l'impact des remises sur la rentabilité.

Contenus

- Chiffre d'affaires, marge brute, marge nette.
- Coûts fixes et coûts variables.
- Les principales causes de dégradation des marges.
- Impact réel des remises commerciales.

Méthodes pédagogiques

- Exposé interactif.
- Quiz d'ouverture.
- Calculs simples sur cas d'entreprise.

Évaluation

- Questions/réponses.
- Exercice de calcul de marge.

Séquence 2 : Analyser sa rentabilité client et produit

Durée : 1h15

Objectifs opérationnels

- Identifier les clients et produits à forte contribution.
- Prioriser les actions commerciales rentables.

Contenus

- Analyse de portefeuille clients.
- Segmentation selon la rentabilité.
- Détection des ventes à faible marge.
- Construction d'indicateurs de suivi.

Méthodes pédagogiques

- Étude de cas.
- Travail en sous-groupes.

Évaluation

- Analyse commentée d'un portefeuille clients.

Séquence 3 : Vendre la valeur pour éviter la guerre des prix

Durée : 1h30

Objectifs opérationnels

- Valoriser son offre autrement que par le prix.
- Construire un argumentaire orienté bénéfices clients.

Contenus

- Différence entre prix et valeur perçue.
- Identification des éléments différenciants.
- Méthode de construction d'un argumentaire valeur.
- Réponses aux objections tarifaires.

Méthodes pédagogiques

- Exercices d'argumentation.
- Jeux de rôle.

Évaluation

- Présentation d'un argumentaire valeur.

Séquence 4 : Préparer efficacement une négociation commerciale

Durée : 1h00

Objectifs opérationnels

- Préparer une négociation en intégrant des objectifs de marge.

Contenus

- Définition des objectifs et seuils de négociation.
- Identification des concessions possibles.
- Construction d'un plan de négociation.
- Anticipation des demandes clients.

Méthodes pédagogiques

- Cas pratique.
- Utilisation d'une grille de préparation.

Évaluation

- Élaboration d'un plan de négociation.

Séquence 5 : Défendre ses prix et préserver sa marge

Durée : 1h30

Objectifs opérationnels

- Maîtriser les techniques de négociation préservant la rentabilité.
- Réduire les concessions non compensées.

Contenus

- Techniques de défense tarifaire.
- Négociation donnant-donnant.
- Gestion des demandes de remise.
- Alternatives à la baisse de prix.
- Formalisation des contreparties.

Méthodes pédagogiques

- Simulations de négociation.
- Débriefing collectif.

Évaluation

- Observation lors des jeux de rôle.

Séquence 6 : Plan d'action individuel et évaluation finale

Durée : 45 min

Objectifs opérationnels

- Formaliser les actions à mettre en œuvre après la formation.

Contenus

- Synthèse des acquis.
- Construction d'un plan d'action personnel.
- Quiz final.

Méthodes pédagogiques

- Réflexion individuelle.
- Partage collectif.

Évaluation

- Quiz final.
- Validation du plan d'action.

Modalités de suivi

- Feuille d'émargement.
- Attestation de fin de formation.

Validation des acquis

La formation est validée lorsque le participant :

- Réalise les exercices demandés.
- Obtient un score satisfaisant au quiz final.
- Participe aux mises en situation.

Livrables participants

- Support pédagogique.
- Grille de calcul de marge.

Jean-Claude SATTONNAY

47, avenue de la République 270 - Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- Outil de préparation de négociation.
- Plan d'action individuel.

Modalités pédagogiques :

- Apports théoriques
- Études de cas
- Exercices pratiques
- Jeux de rôle de négociation
- Échanges d'expériences

Moyens pédagogiques :

- Support de formation
- Tableaux de calcul de marge
- Cas pratiques sectoriels
- Grille de préparation de négociation

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant la formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes des participants.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz pédagogiques.
- Exercices d'application.
- Observation des mises en situation.
- Feedbacks du formateur.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Étude de cas portant sur l'identification des profils et l'adaptation de la communication.
- Mise en situation professionnelle évaluée selon une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Format :

- Intra entreprise
- Distanciel

- **COUTS : 500 € NET JOUR**

DIS1-03 LUTTE CONTRE LA FRAUDE

PLAN DE FORMATION

161

Lutte contre la Fraude Interne et Externe

Durée

- Formation courte : 1 jour (7 heures)
ou
- Formation complète : 2 jours (14 heures)

Public concerné

- Responsables sécurité
- Managers
- Responsables magasins
- Responsables administratifs et financiers
- Contrôleurs internes
- Responsables RH
- Toute personne impliquée dans la prévention des risques

Prérequis

- Aucun prérequis spécifique

Objectifs

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les mécanismes de la fraude interne et externe
- Identifier les risques de fraude dans leur organisation
- Détecter les comportements et situations à risque
- Mettre en place des actions de prévention efficaces
- Réagir face à un incident de fraude
- Renforcer les dispositifs de contrôle interne
- Sensibiliser les équipes à la culture anti-fraude

Compétences visées

- Identifier les risques
- Prévenir la fraude
- Réagir face aux situations problématiques
- Cultiver l'état d'esprit adéquat

Programme

MODULE 1 — Comprendre les mécanismes de la fraude

Objectifs

Identifier les différents types de fraude et leurs impacts

Jean-Claude SATTONNAY

25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

Contenu

- Définition de la fraude
- Différence entre fraude interne et externe
- Typologie des fraudes :
 - vols
 - détournements
 - falsifications
 - escroqueries
 - cyberfraude
 - fraude documentaire
- Les motivations et mécanismes psychologiques
- Les conséquences financières, juridiques et réputationnelles

Atelier

- Analyse de cas réels de fraude

MODULE 2 — Identifier les risques et signaux d'alerte

Objectifs

Détecter les situations à risque et comportements suspects.

Contenu

- Cartographie des risques de fraude
- Les zones sensibles dans l'entreprise
- Les signaux faibles et alertes
- Comportements à risque
- Analyse des vulnérabilités organisationnelles
- Importance du contrôle interne

Atelier

- Construction d'une cartographie des risques fraude

MODULE 3 — Prévenir la fraude interne

Objectifs

Mettre en place des dispositifs de prévention efficaces.

Contenu

- Séparation des tâches
- Contrôles et validations
- Gestion des accès et habilitations
- Contrôle des stocks et inventaires
- Procédures internes sécurisées
- Sensibilisation et éthique professionnelle

Atelier

- Analyse des failles d'un processus interne

MODULE 4 — Prévenir la fraude externe

Objectifs

Sécuriser les activités face aux risques externes.

Contenu

- Fraudes fournisseurs et clients
- Faux documents et usurpation d'identité
- Cyberfraude et phishing
- Moyens de paiement frauduleux
- Sécurisation des données
- Contrôle des partenaires externes

Atelier

- Détection de scénarios de fraude externe

MODULE 5 — Réagir face à un incident de fraude

Objectifs

Adopter les bonnes pratiques en cas de suspicion ou de fraude avérée.

Contenu

- Conduite à tenir
- Collecte et conservation des preuves
- Gestion de crise
- Communication interne et externe
- Procédures disciplinaires
- Déclaration et actions juridiques

Atelier

- Simulation de gestion d'un incident fraude

MODULE 6 — Mettre en place une culture anti-fraude

Objectifs

Développer une démarche durable de prévention.

Contenu

- Politique anti-fraude
- Codes de conduite et éthique
- Sensibilisation des collaborateurs
- Dispositif d'alerte interne
- Audits et contrôles réguliers
- Amélioration continue du dispositif

Atelier

- Élaboration d'un mini plan anti-fraude

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Études de cas réels
- Exercices pratiques
- Simulations
- Travaux de groupe
- Échanges d'expériences

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

Livrables aux participants

- Check-list prévention fraude
- Modèle de cartographie des risques
- Guide des signaux d'alerte
- Procédure de gestion d'incident
- Modèle de plan anti-fraude

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique (avant la formation)

- Questionnaire de positionnement.
- Recueil des attentes des participants.

Évaluation formative (pendant la formation)

- Quiz pédagogiques.
- Exercices d'application.
- Observation des mises en situation.
- Feedbacks du formateur.

Évaluation sommative (fin de formation)

- Étude de cas portant sur l'identification des profils et l'adaptation de la communication.
- Mise en situation professionnelle évaluée selon une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud.

Évaluation du transfert des acquis

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Format

- Distanciel
- Intra-entreprise
- Coaching individuel

- **COUTS : 500 € NET JOUR**

DIS1-04 IMAGE DE MARQUE ET QUALITE ACCUEIL

PLAN DE FORMATION

165

Image de marque et qualité de l'accueil dans le commerce et les services

Durée :

- 1 jour (7 heures)

Public visé

Personnel d'accueil, vendeurs, conseillers clientèle, collaborateurs en contact avec le public, responsables de point de vente.

Prérequis

Aucun prérequis particulier.

Objectif général

Renforcer l'image de marque de l'entreprise en améliorant la qualité de l'accueil, de la relation client et de la communication professionnelle.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre l'impact de l'accueil sur l'image de marque.
- Adopter une posture professionnelle adaptée.
- Maîtriser les techniques d'accueil physique et téléphonique.
- Gérer les situations délicates avec professionnalisme.
- Contribuer à la fidélisation de la clientèle par une expérience positive.

Programme

Séquence 1 : Comprendre l'image de marque et les enjeux de l'accueil

Durée : 1h15

Objectifs

- Identifier les composantes de l'image de marque.
- Mesurer l'impact de l'accueil sur la satisfaction client.

Contenus

- Définition de l'image de marque.
- Les attentes du client aujourd'hui.
- Le rôle de chaque collaborateur dans la représentation de l'entreprise.
- Les conséquences d'un accueil réussi ou défaillant.

Méthodes pédagogiques

- Tour de table.
- Brainstorming.
- Étude de cas.

Jean-Claude SATTONNAY

Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

Évaluation

- Quiz interactif.

Séquence 2 : Adopter une posture professionnelle valorisante

Durée : 1h15

Objectifs

- Développer une communication professionnelle cohérente avec l'image de l'entreprise.

Contenus

- Les fondamentaux de la communication.
- Communication verbale, non verbale et para-verbale.
- Présentation personnelle et comportement professionnel.
- Les attitudes favorisant la confiance.

Méthodes pédagogiques

- Exercices pratiques.
- Jeux de rôle.
- Analyse de situations.

Évaluation

- Observation des mises en situation.

Séquence 3 : Les bonnes pratiques de l'accueil physique et téléphonique

Durée : 1h30

Objectifs

- Maîtriser les étapes d'un accueil de qualité.

Contenus

- Les étapes clés de l'accueil physique.
- Les règles de l'accueil téléphonique.
- L'écoute active et la reformulation.
- Personnaliser la relation client.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques.
- Simulations d'accueil.
- Débriefings collectifs.

Évaluation

- Grille d'observation des compétences.

Séquence 4 : Gérer les situations difficiles et les réclamations

Durée : 1h15

Objectifs

- Préserver l'image de l'entreprise face à l'insatisfaction.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

Contenus

- Comprendre les mécanismes du conflit.
- Techniques de gestion des réclamations.
- Désamorcer les tensions.
- Transformer une réclamation en opportunité de fidélisation.

Méthodes pédagogiques

- Études de cas.
- Jeux de rôle.
- Analyse de pratiques.

Évaluation

- Mise en situation évaluée.

Séquence 5 : Construire une expérience client mémorable

Durée : 1h00

Objectifs

- Mettre en œuvre des actions simples pour renforcer la satisfaction et la fidélisation.

Contenus

- Les leviers de l'expérience client.
- Les moments clés du parcours client.
- Les bonnes pratiques de suivi et de fidélisation.
- Élaboration d'un plan d'actions individuel.

Méthodes pédagogiques

- Atelier collaboratif.
- Plan d'actions personnalisé.

Évaluation

- Présentation du plan d'actions.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique

- Questionnaire de positionnement en début de formation.

Évaluation formative

- Quiz.
- Exercices pratiques.
- Mises en situation.

Évaluation sommative

- Validation des acquis à partir d'une grille de compétences.

Évaluation de satisfaction

- Questionnaire à chaud en fin de formation.

Moyens pédagogiques

- Support de formation.
- Vidéoprojecteur.
- Études de cas.

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612



- Jeux de rôle.
- Quiz interactifs.
- Fiches pratiques.

Modalités d'encadrement

Formation animée par un formateur expert en relation client, commerce et qualité de service.

Attestation

- Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)

Accessibilité

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation afin de mettre en place les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires. Un référent handicap peut être mobilisé tout au long du parcours.

Format :

- **Intra entreprise**
- **Distanciel**

- **COUTS : 500 € NET JOUR**



FORMATIONS METIERS MET1

MET1-01 VENDRE LES PRODUITS DE LA MER

MET1-02 VENDRE LES FRUITS ET LEGUMES

MET1-03 VENDRE LE FROMAGE

MET1-04 VENDRE LES VIANDES

MET1-04 CONNAITRE LE VIN

MET1-05 VENDRE LA CHARCUTERIE

MET1-06 VENTE SANDWICHERIE VIENNOISERIE

MAT1-07 VENTE BOULANGERIE PATISSERIE

MAT1-08 PRINCIPES D'HYGIENE EN MAGASIN

MAT1-09 VENTE FLEURS ET PLANTES

MAT1-10 GESTION RESTAURATION

MAT1-11 ACCUEIL, GESTION COIFFURE ET ESTHETIQUE

MAT2-12 ACCUEIL ET SERVICE EN RESTAURATION

PROCESSUS DE DECLenchement DES ACTIONS DE FORMATION METIERS

SITUATION 1 :

Réalisation d'une action de **CONSEIL** initiée avec le client déployée en 3 étapes :

1. **DIAGNOSTIC**
2. **ANALYSE**
3. **PRECONISATIONS**

Suite à cette action , qui dure de 1 à 3 jours selon le profil client , soit il n'a pas été établi un besoin de formation et le client pourra mettre en place les préconisations soit des besoins de formation ont été identifiés et une deuxième phase peut s'initier.

L'ingénieur pédagogique développera un **PLAN DE FORMATION**, conforme à la certification QUALIOP

SITUATION 2

Décision du client de déclencher une formation suite aux besoins qu'il a identifiés.

L'ingénieur pédagogique développera un **PLAN DE FORMATION**, conforme à la certification QUALIOP

Dans les **deux situations**, en fonction des besoins définis avec le client et de la spécificité de ses activités un plan de formation ad hoc sera établi, sur mesure, fixant notamment, le format, les objectifs, la durée, les prérequis, les compétences visées, le programme détaillé, les moyens et méthodes pédagogiques, les modalités d'évaluation, les livrables aux participants, l'accessibilité...

Les couts varient et font l'objet de devis préalables

STRUCTURE TYPE DU PLAN PAGE SUIVANTE

Structure du plan de formation

1. Informations générales

- Intitulé de la formation
- Référence
- Durée
- Public visé
- Prérequis
- Modalités (présentiel, distanciel, hybride)

2. Objectifs de la formation

Objectif général

Décrire le résultat attendu à l'issue de la formation.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- ...
- ...
- ...

3. Compétences visées

Cette rubrique permet de démontrer le lien entre la formation et le développement des compétences professionnelles.

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

Savoirs

- Connaître...
- Comprendre...

Savoir-faire

Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

- Réaliser...
- Utiliser...
- Appliquer...

Savoir-être

- Adopter une posture professionnelle adaptée.
- Communiquer efficacement avec les parties prenantes.
- Travailler en autonomie ou en équipe.

Exemple :

- Analyser les besoins d'un client.
- Concevoir une solution adaptée.
- Mettre en œuvre les outils nécessaires.
- Évaluer les résultats obtenus.

4. Programme détaillé

Module 1 : ...

Compétences développées

- ...
- ...

Contenu

- ...
- ...

Méthodes pédagogiques

- ...
- ...

Modalités d'évaluation

- ...
- ...

5. Livrables remis aux participants

Avant la formation

- Convocation
- Programme détaillé
- Questionnaire de positionnement

Pendant la formation

- Support pédagogique
- Exercices pratiques
- Études de cas
- Fiches outils
- Ressources documentaires

À l'issue de la formation

- Support de formation complet
- Fiches mémo / guides pratiques
- Modèles et trames opérationnelles
- Compte-rendu des exercices réalisés
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

Selon la formation :

- Plan d'action individuel
- Grille d'auto-évaluation
- Tableau de bord
- Check-list opérationnelle
- Procédure ou mode opératoire
- Modèle de document métier

6. Moyens pédagogiques et techniques

- Salle équipée ou plateforme numérique
- Supports numériques
- Vidéoprojecteur
- Outils collaboratifs
- Cas pratiques

7. Modalités de suivi et d'évaluation

Suivi

- Émargement
- Connexions LMS
- Réalisation des travaux

Évaluation

- Diagnostic initial
- Évaluations formatives
- Évaluation finale des acquis
- Questionnaire de satisfaction

8. Sanction de la formation

- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation
- Certification (si applicable)

9. Accessibilité

Dispositif d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation de handicap.



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de Formation Professionnelle ou de conseil

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités de vente des prestations de formation ou de conseil proposées par :

EI JCS CONSULTANT

SIREN : 334151412

Adresse : 25 avenue de Laromiguière 12300 DECAZEVILLE et 4 avenue de l'Amiradou 83270 SAINT CYR SUR MER

Email : formeden2@gmail.com et contact@j-c-s.online

Téléphone : 0661153454

Web : [j.c.s online](http://j.c.s.online)

Ci-après désigné « le prestataire »

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le client.

Article 2 – Nature des prestations

Le prestataire propose des actions de formation :

- en intra entreprise
- en distanciel

Les caractéristiques essentielles de chaque formation sont présentées dans les devis, programmes ou conventions de formation remis au client préalablement à toute session .

Le prestataire réalise également des prestations de conseil , hors du cadre de la formation professionnelle.

Article 3 – Inscription et commande

L'inscription devient définitive après :

- acceptation du devis ou de la convention,
- réception du bulletin d'inscription le cas échéant,
- et validation écrite du prestataire

Une confirmation est adressée au client par email.

Article 4 – Tarifs

Les prix des prestations sont indiqués :

- en euros (€),
- nets , l'organisme n'étant pas assujéti à la TVA pour les formations.

Le prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Le tarif appliqué est celui en vigueur au jour de la commande.

Les actions de conseil sont facturées avec TVA en vigueur.

Article 5 – Modalités de paiement

Sauf conditions particulières convenues par écrit :

- un acompte de [30 %] peut être demandé à la commande ;
- le solde est payable à réception de facture.

Le règlement peut être effectué par :

- virement bancaire,
- chèque,
- ou tout autre moyen accepté par la prestataire.

En cas de retard de paiement :

- des pénalités calculées au taux légal en vigueur seront appliquées ;
- une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera due conformément à l'article L441-10 du Code de commerce.

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren :334151412 APE 7022Z OF :76120137612

Article 6 – Annulation et report

Annulation par le client

Toute annulation doit être notifiée par écrit.

- Plus de 15 jours avant le début de la prestation : aucun frais.
- Entre 15 et 7 jours : facturation de 50 % du montant.
- Moins de 7 jours : facturation de 100 % du montant.

Le remplacement d'un participant peut être accepté sans frais sous réserve d'accord préalable.

Annulation par le prestataire

Le prestataire se réserve le droit de reporter ou d'annuler une prestation en cas de force majeure ou d'effectif insuffisant. Dans ce cas, les sommes versées seront remboursées sans qu'aucune indemnité complémentaire ne puisse être réclamée.

Article 7 – Obligations du client

Le client s'engage à :

- fournir des informations exactes ;
- respecter les règles de fonctionnement de la prestation ;
- assurer la présence et la participation des inscrits.
- appliquer les règles d'hygiène et de sécurité de son établissement pour les prestations intra entreprise, in situ et déclare respecter les règles concernant les personnes en situation de handicap.
- pour ces prestations s'assurer que les moyens mis à disposition sont conformes aux nécessités de la prestation.
- Pour les prestations à distance le(s) participant(s) s'engage(ent) à mettre en place les outils de communications adéquats pour le bon déroulement des séances

Article 8 – Propriété intellectuelle

Les supports, études, documents rapports et autres, remis dans le cadre des prestations demeurent la propriété exclusive du prestataire.

Toute reproduction, diffusion ou exploitation sans son autorisation écrite est interdite.

Article 9 – Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations échangées dans le cadre des prestations de conseils et de formation

Article 10 – Données personnelles (RGPD)

Les données personnelles collectées sont utilisées uniquement pour :

- la gestion administrative des formations ;
- la facturation ;
- le suivi pédagogique.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), toute personne dispose d'un droit :

- d'accès,
- de rectification,
- de suppression,
- et d'opposition concernant ses données.

Les demandes peuvent être adressées à :

contact@j-c-s.online

Article 11 – Responsabilité

Le prestataire est tenu à une obligation de moyens et non de résultat.

Sa responsabilité ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée et sera limitée au montant de la prestation concernée.



Article 12 – Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas d'événement imprévisible, insurmontable, irrésistible et extérieur empêchant l'exécution normale des obligations contractuelles.

Article 13 – Médiation de la consommation

Conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Article 14 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation ou exécution relève de la compétence des tribunaux de Toulon ou Rodez, selon le lieu de l'exécution des prestations, sauf disposition légale contraire.

Article 15 – Acceptation des CGV

Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente avant toute commande.

Signature

Fait à : _____

Le : _____

Signature précédée de la mention

« Lu et approuvé »

RÈGLEMENT INTÉRIEUR DES FORMATIONS

- Selon le Code du travail (articles L.6352-3 à L.6352-5 et R.6352-1 à R.6352-15)

Article 1 – Objet

- Le présent règlement intérieur a pour objet de définir les règles applicables aux stagiaires participant aux actions de formation organisées par **EI JCS CONSULTANT**
- Il s'applique à tous les participants, pour toute la durée de la formation, qu'elle soit réalisée en intra entreprise, à distance ou en modalité mixte.

Article 2 – Champ d'application

- Le présent règlement s'impose à chaque stagiaire dès son inscription à une action de formation.
- Lorsque la formation se déroule dans les locaux d'une entreprise disposant de son propre règlement intérieur, les règles relatives à l'hygiène et à la sécurité de cette entreprise s'appliquent également.

Article 3 – Hygiène et sécurité

- Chaque participant doit veiller à sa sécurité personnelle ainsi qu'à celle des autres en respectant les consignes de sécurité en vigueur.
- Il est notamment interdit :
 - de se présenter en état d'ébriété ;
 - d'introduire ou de consommer des substances illicites ;
 - de fumer ou vapoter dans les locaux lorsque cela est interdit ;
 - d'utiliser du matériel de manière dangereuse ou non conforme.
- Tout accident ou incident survenu pendant la formation doit être signalé immédiatement au formateur ou au responsable de formation.

Article 4 – Discipline générale

Les participants sont tenus :

- de respecter les horaires communiqués ;
- d'adopter un comportement respectueux envers les formateurs et les autres participants ;
- de participer activement aux travaux pédagogiques ;
- de respecter la confidentialité des informations auxquelles ils pourraient avoir accès ;
- d'utiliser les équipements mis à disposition conformément à leur destination.

Article 5 – Assiduité

Les stagiaires doivent :

- signer les feuilles d'émargement ou valider leur présence selon les modalités prévues ;
- justifier toute absence ou retard ;
- réaliser les travaux demandés dans le cadre de la formation.

Article 6 – Utilisation des outils numériques

Dans le cadre des formations à distance ou utilisant des outils numériques :

- les identifiants d'accès sont strictement personnels ;
- les enregistrements non autorisés des sessions sont interdits ;
- le respect de la confidentialité et de la protection des données est obligatoire.

Article 7 – Sanctions disciplinaires

Tout manquement au présent règlement pourra faire l'objet d'une sanction adaptée à la gravité des faits, notamment :

- avertissement écrit ;
- exclusion temporaire ;
- exclusion définitive de la formation.

Aucune sanction ne pourra être prise sans que le participant ait été informé des faits qui lui sont reprochés et ait pu présenter ses observations.

Article 8 – Protection des données

Les informations recueillies dans le cadre de la formation sont traitées conformément à la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles.

Article 9 – Entrée en vigueur

Le présent règlement intérieur entre en vigueur à compter du **01-06-2026**

Fait à **Decazeville**, le **30 Mai 2026**

Nom et qualité du responsable de l'organisme de formation

Jean-Claude SATTONNAY, Directeur

Signature



Jean-Claude SATTONNAY

4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE

Tél. 09 56 66 37 63 ☎ 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com

Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

CHARTRE D'UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES

Organisme de formation : JCS CONSULTANT

Article 1 – Objet

La présente charte définit les conditions d'utilisation des outils numériques mis à disposition des apprenants, formateurs, intervenants et personnels administratifs dans le cadre des actions de formation.

Elle s'applique à toute utilisation :

- de la plateforme LMS ;
- des classes virtuelles ;
- des espaces collaboratifs ;
- des outils de visioconférence ;
- des supports pédagogiques numériques ;
- des systèmes d'émargement électronique.

Article 2 – Accès aux outils numériques

Chaque utilisateur reçoit, le cas échéant, un identifiant et un mot de passe personnels.

L'utilisateur s'engage à :

- conserver la confidentialité de ses accès ;
- ne pas communiquer ses identifiants à un tiers ;
- signaler immédiatement toute utilisation frauduleuse de son compte ;
- se déconnecter après chaque session sur un poste partagé.

Article 3 – Utilisation des ressources pédagogiques

Les ressources pédagogiques sont destinées exclusivement à un usage personnel dans le cadre de la formation.

Sauf autorisation écrite préalable, il est interdit :

- de reproduire ou diffuser les contenus ;
- de partager les supports sur internet ou les réseaux sociaux ;
- de copier les vidéos ou enregistrements ;
- d'utiliser les contenus à des fins commerciales.

Les utilisateurs s'engagent à respecter les dispositions relatives à la propriété intellectuelle.

Article 4 – Participation aux formations à distance

Pour les formations en visioconférence ou e-learning, l'apprenant s'engage à :

- se connecter avec son identité réelle ;
- respecter les horaires prévus ;
- participer aux activités pédagogiques demandées ;
- compléter les évaluations et questionnaires de satisfaction ;
- réaliser les émargements électroniques lorsque ceux-ci sont requis.

Article 5 – Protection des données personnelles

Les données collectées dans le cadre de la formation sont traitées conformément au RGPD.

L'utilisateur s'engage à :

- respecter la confidentialité des informations auxquelles il accède ;
- ne pas transmettre de données personnelles sans autorisation ;
- signaler toute violation de données ou incident de sécurité.

Article 6 – Bonnes pratiques de cybersécurité

Chaque utilisateur doit :

Jean-Claude SATTONNAY
4, avenue de l'Amiradou 83270- Saint-Cyr-sur-Mer et 25, avenue de Laromiguière 12300-DECAZEVILLE
Tél. 09 56 66 37 63 06 61 15 34 54 Mail : formeden2@gmail.com
Siren : 334151412 APE 7022Z OF : 76120137612

- utiliser des mots de passe robustes ;
- maintenir ses équipements à jour ;
- éviter l'installation de logiciels non autorisés ;
- vérifier l'origine des courriels et liens reçus ;
- protéger ses équipements contre les accès non autorisés.

Article 7 – Utilisation responsable de l'intelligence artificielle

Lorsque des outils d'intelligence artificielle sont utilisés dans le cadre de la formation :

- leur usage doit être transparent ;
- les travaux produits avec assistance IA doivent être signalés lorsque demandé ;
- les données confidentielles de l'entreprise ou des apprenants ne doivent pas être transmises à des outils externes sans autorisation ;
- l'utilisateur demeure responsable du contenu remis.

Article 8 – Comportements interdits

Sont notamment interdits :

- les propos injurieux, discriminatoires ou diffamatoires ;
- le harcèlement en ligne ;
- l'usurpation d'identité ;
- le téléchargement de contenus illicites ;
- toute tentative d'intrusion ou de perturbation des systèmes informatiques.

Article 9 – Sanctions

Tout non-respect de la présente charte pourra entraîner :

- un avertissement ;
- la suspension temporaire des accès numériques ;
- l'exclusion de la formation selon la gravité des faits ;
- d'éventuelles poursuites conformément à la réglementation applicable.

Article 10 – Acceptation de la charte

L'utilisation des outils numériques implique l'acceptation pleine et entière de la présente charte.

Fait à _____

Le ____ / ____ / ____

Nom de l'apprenant : _____

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé » : _____

OUTILS DE COMMUNICATION COLLABORATIVE

182

