



CATALOGUE DES FORMATIONS 2015

Formations **intra-entreprise**

**Nombre de stagiaires
idéalement compris
entre 8 et 12 stagiaires**

**Nos formations sont le plus
souvent
des FORMATIONS ACTION**

Le « + » de la formation-action est que la mise en place des outils est amorcée pendant le temps de la formation, mettant en interaction les stagiaires présents pour une mise en œuvre à continuer dans l'entreprise lorsque la formation se termine.

La partie théorique est toujours illustrée de cas pratiques, sous forme d'ateliers, en lien direct avec les besoins de l'entreprise (avantage des formations intra-entreprise).

Nos fondamentaux

- Nos stagiaires doivent acquérir les éléments théoriques en lien avec la formation (vocabulaire, notions clés, meilleures pratiques)
- Ils doivent pouvoir identifier des outils concrets associés à la théorie
- Ils doivent pouvoir utiliser de manière appropriée et sans effort (de manière quasi-réflexe) les outils mis à leur disposition selon leur contexte professionnel

ISPÉ2M

S.A.R.L. au capital de 24 000 Euros

Siège social : Tour de l'Horloge 4 Place Louis Armand 75603 Paris Cedex 12

tél : 01 40 40 70 48

RCS Paris B 425 057 882 - SIRET : 425 057 882 00044 - APE : 7022Z

Organisme de formation n° 11753282275

www.ispe2m.fr

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
FORMATIONS MANAGEMENT.....	4
001. Management d'équipe : les bases	4
002. Management d'équipe : module évolué.....	5
003. Management d'équipe : module expert	6
004. Management de projet : les bases	7
005. Maîtriser la prise de poste, la nouvelle fonction	8
006. Conduire un projet d'analyse de la valeur	9
007. Conduire un projet de certification ISO9001, ISO14001 ou OHSAS18001	100
FORMATIONS GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	11
101. Intégrer la formation comme levier du changement	11
102. Prévention des risques psycho-sociaux	12
103. Formation de formateurs	13
104. Recruter sans discriminer	14
105. Non-discrimination et prévention du harcèlement et de la violence au travail	15
FORMATIONS QUALITE.....	16
201. Système de management de la qualité ISO9001	16
202. Conduire une AMDEC	17
203. Approche processus	18
204. Processus d'amélioration continue : non-conformités, analyse des données, actions correctives et préventives.....	19
205. Mettre en place et conduire une démarche participative d'amélioration	23
206. Lean management : savoir mettre en œuvre les outils.....	231
207. Mettre en place et faire vivre un système de propositions d'amélioration	23
208. Relation client-fournisseur : contrats de services.....	23
209. Animer des groupes de progrès : les outils de résolution de problèmes	24
210. Audit de système de management de la qualité (ISO19011)	25
FORMATIONS ENVIRONNEMENT	26
301. Système de Management de l'Environnement - ISO14001	26
302. Audit de système de management environnemental.....	27
FORMATIONS DEVELOPPEMENT DURABLE.....	28
401. Développement durable : sensibilisation	28

402. Responsabilité sociétale (ISO26000).....	29
FORMATIONS SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL.....	30
501. Système de management de la santé et de la sécurité au travail (OHSAS 18001)	30
502. Audit de système de management de la santé et de la sécurité au travail (ISO19011).....	31
FORMATIONS SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE.....	32
601. Système de management intégré qualité, santé et sécurité, environnement (QSE).....	32
602. Audit QSE intégré	33
FORMATIONS MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT.....	34
701. Management dans les centres de relation client.....	34
702. Certification Services de centre de relation client NF EN 15838 et NF 345.....	35
703. Label de responsabilité sociale dans les centres de relation client.....	36
704. Audit Qualité pour NF345 Services et NF EN 15838 Services des centres de relation client.	37

FORMATIONS MANAGEMENT

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 001	001. Management d'équipe : les bases	3 jours	3300€ HT
Modalités		Participants	
Les 3 jours ne sont pas forcément consécutifs		Cadres	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Disposer des outils simples pour structurer l'échange entre un manager et un managé • Donner au manager les éléments de confort et les outils de base pour progresser vers des comportements plus élaborés 			
Programme			
<p>Le management des humains</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappels généraux sur le management. • Zoom sur le management des humains. <p>Les techniques d'écoute</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre ce que veut dire écouter. • Écouter pour la première fois de sa vie. • Découvrir autrui à travers ce qu'il dit . • Manager son équipe sans a priori. • Préparer l'entretien face-à-face. <p>L'entretien face-à-face</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'enjeu de la rencontre manager/managé. • Positionner les techniques d'écoute et de questionnement dans l'entretien manager/managé. • Définir des objectifs. • Reformuler : établir un accord. • Conduire un entretien. <p>L'animation de réunion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître les fondamentaux de la réunion. • Identifier les types de réunion. • Maîtriser l'avant et l'après. • Assimiler la prise de notes et les comptes rendus. • Écouter et questionner en réunion. 		<p>La gestion du temps</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percevoir l'échelle du temps : jour, semaine, mois, année. • Distinguer l'important de l'urgent. • Savoir anticiper. • Prendre conscience que « le temps, c'est de l'argent ». • Préparer à la délégation. <p>Les techniques de questionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'enjeu du mode interrogatif. • Activer le questionnement en support de l'écoute. • Maîtriser les principaux types de questions. • Maîtriser l'enchaînement des questions. • Atteindre un objectif d'information. • Préparer l'entretien face-à-face. <p>L'information et la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Savoir trier et exploiter l'information en entrée. • Savoir sur quoi et comment informer. • Savoir sur quoi et comment communiquer. • Maîtriser la communication écrite. 	
<p>NOTRE +</p> <p>Point fort : une formation-action qui permet d'amorcer la mise en place d'outils au cours de la session de formation.</p> <p>Pour aller plus loin : cette formation peut être complétée par les modules de formation n°002 et n°003 que nous dispensons, à savoir « Management d'équipes : module évolué » et « Management d'équipe : module expert ».</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 002	002. Management d'équipe : module évolué	3 jours	3600€ HT
Modalités		Participants	
Les 3 jours ne sont pas forcément consécutifs Prérequis : Avoir suivi le module n° 001 : « Management d'équipes : les bases » ou équivalent		Cadres	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> Acquérir les bases du management d'équipe Disposer d'un ensemble restreint d'outils qui permettent de structurer l'activité de management d'une équipe 			
Programme			
<p>Le management des humains</p> <ul style="list-style-type: none"> Rappels généraux sur le management (approfondissement du module 001). Zoom sur le management des humains (approfondissement du module 001). <p>L'anticipation et la réflexion sur le contexte : gestion du temps et des priorités, planification</p> <ul style="list-style-type: none"> Approfondissement de la partie : « Gestion du temps » du module n°001 « Management d'équipes : les bases » afin d'atteindre l'autonomie en la matière. <p>La qualité : satisfaction du client, systèmes de management, contrat de service</p> <ul style="list-style-type: none"> Bases d'un système de management de la qualité selon l'ISO9001. Principaux outils de résolution de problèmes. Contrat de service : rédaction, suivi et évolutions, amélioration continue. <p>L'économie de l'activité : le budget, les objectifs, la valeur ajoutée</p> <ul style="list-style-type: none"> Maîtriser son budget : une équipe doit produire des résultats, atteindre des objectifs en sortie ; elle a des moyens pour cela, en entrée ; quelle est sa valeur ajoutée ? 		<p>La formation de l'équipe et la délégation</p> <ul style="list-style-type: none"> Maîtriser le cycle annuel de la formation : identifier les besoins en formation du personnel et de l'équipe pour qu'elle atteigne ses objectifs, planifier les actions de formation, réaliser les formations planifiées, évaluer l'efficacité des formations au regard des attentes initiales. <p>La performance : obtention et maintien, non variabilité des résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> Savoir mesurer la performance. Savoir analyser ce qui est mesuré. Savoir décider en fonction des analyses afin d'être le plus factuel et le plus rationnel possible. Assurer la performance en minimisant la variabilité des résultats. <p>L'organisation et la coordination</p> <ul style="list-style-type: none"> Connaître les bases de la théorie des organisations : structures vs psycho-sociologie. Comprendre les rudiments de la division du travail : polyvalence vs spécialisation. Connaître les mécanismes de coordination selon Mintzberg. 	
NOTRE +			
<p>Point fort : une formation-action qui permet d'amorcer la mise en place d'outils au cours de la session de formation.</p> <p>Pour aller plus loin : cette formation peut être complétée par le module de formation n°003 que nous dispensons, à savoir « Management d'équipe : module expert ».</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 003	003. Management d'équipes : module expert	3 jours	4200€ HT
Modalités		Participants	
<p>Les 3 jours ne sont pas forcément consécutifs. Prérequis : Avoir suivi les modules n° 001 : « Management d'équipes : les bases » et n° 002 « Management d'équipes : module évolué » ou équivalent</p>		Cadres	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Accéder à l'approche systémique du management des humains • Maîtriser pour soi les biais cognitifs; prendre conscience de ses propres fonctionnements lors du raisonnement (notion de rationalité limitée) • Appréhender l'approche factuelle et son rapport à la rationalité • Disposer d'outils concrets en termes de tableau de bord afin de manager tout type d'activité 			
Programme			
<p>Le management des humains</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappels généraux sur le management (approfondissement des modules 001 & 002). • Zoom sur le management des humains (approfondissement des modules 001 & 002). 			
<p>Approche systémique du management des relations humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion du changement (changements de niveau 1, niveau 2, voir Ecole de Palo Alto), systèmes de management (normes internationales), transversalité (management matriciel et introduction au mode projet), circularité (essais - erreurs) 			
<p>Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sources de motivation (hors rémunération, primes, bonus considérés dans cette formation comme des sources de satisfaction - voir la théorie bi-factorielle d'Herzberg). Apprendre à susciter, déclencher la motivation chez ses équipiers. 			
<p>Biais cognitifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Généralisations, omissions, distorsions et autres biais cognitifs : prendre conscience de ses propres biais cognitifs et les repérer chez autrui. Ceci afin d'être plus précis dans l'énoncé des situations et des contextes et plus efficace dans la résolution des problèmes. 			
<p>Gestion des paradoxes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Initiation à la gestion des paradoxes. Efficacité des effets. Parce qu'il ne suffit pas de donner un ordre pour être obéi. Identification des enjeux de pouvoir dans les éléments de langage. 			
<p>Analyse factuelle des données et des décisions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à s'en tenir aux faits, en allant toutefois au-delà de la raison pure. Prendre conscience de ses propres émotions et les utiliser pour améliorer la performance des décisions. 			
<p>Tableau de bord du manager opérationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les éléments qui doivent être suivis dans le reporting d'un manager expert. 			
<p>NOTRE +</p> <p>Point fort : une formation-action qui permet d'amorcer la mise en place d'outils au cours de la session de formation.</p> <p>Pour aller plus loin : cette formation peut être utilement complétée par l'un des modules de formation au Management de projets.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 004	004. Management de projet : les bases	4 jours	5200€ HT
Modalités		Participants	
4 jours non forcément consécutifs. Il peut être intéressant d'avoir suivi le module 001. Management d'équipe : module de base		Les professionnels qui ont une idée du management de projet sans jamais l'avoir essayé concrètement ou expérience faible. Jeunes diplômés à bac + 5 qui vont entrer dans une équipe projet.	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les spécificités du management d'équipe en mode projet (vu du chef de projet débutant ou du membre d'une équipe projet) • Savoir planifier l'ensemble des tâches d'un projet simple. Connaître les enjeux liés à l'activité de planification • Connaître l'importance des aspects budgétaires et de leur maîtrise dans le cadre d'un projet • Comprendre les liens de cause à effet entre planning et budget d'un projet • Avoir des notions de maîtrise des risques. Savoir de quels risques nous parlons dans le cadre d'un projet • Disposer d'un premier tableau de bord afin de piloter un projet 			
Programme			
<p>Petite Histoire du management de projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions, petite histoire des projets, des pyramides d'Egypte à nos jours. • Qu'est-ce qui distingue la production du projet ? Les facteurs clé de succès. <p>Le management d'une équipe projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construire une équipe, recruter en externe ou en interne. Ecouter, questionner. • Principes essentiels. Une philosophie de l'action. Rapport à l'autorité. Communiquer. • Management par exception. Négocier à 360°. Cohésion d'équipe. <p>Les bases de l'activité de planification</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fonction d'anticipation, fonction de gestion du temps, fonction de maîtrise des délais. • Rétro-planning, étapes clés, chemin critique, techniques d'estimation de la durée des tâches. <p>Le budget, les enjeux économiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapport entre planification, estimation de la durée des tâches et budget. Enjeux économiques. • Coûts de main d'œuvre, coûts d'achat, retour sur investissement. Relations fournisseurs. <p>La maîtrise des risques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Types de risques : financiers, économiques, juridiques, technologiques, qualité, délais, etc... • Maîtriser les risques du début à la fin du projet : éliminer, diminuer, substituer, prévenir <p>Le tableau de bord du chef de projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un tableau de bord en 12 points 			
<p>NOTRE +</p> <p>Pour aller plus loin : Cette formation-action peut être utilisée à l'occasion de la réalisation d'un projet concret de l'entreprise et ainsi accompagner dès le départ le chef de projet et l'équipe projet concernée. Elle peut être vécue comme un coaching, comme un accompagnement.</p> <p>Point fort : le gérant d'iSpé2m a été spécialiste du management de projet comme salarié de la division finance de Cap Gemini, particulièrement dans la conception de méthode de conduite de projet et comme responsable de la qualité des projets de la division.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 005	005. Maîtriser la prise de poste, la nouvelle fonction	8 jours	10400€ HT
Modalités		Participants	
Les 8 jours ne sont pas consécutifs. Inspiré des modules n° 001, 002, 003, 004		Tous les cadres qui changent de fonction, particulièrement les jeunes diplômés qui prennent une fonction d'encadrement pour une première ou seconde fois.	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> Comprendre ce que veut dire manager et les notions telles que l'autorité, le commandement, l'injonction Sensibiliser aux problématiques d'âge : l'autorité inversée, l'intergénérationnel, la crédibilité Savoir s'organiser et manager simplement Savoir mobiliser la confiance en soi et son propre enthousiasme pour mobiliser son nouvel environnement 			
Programme			
<p>L'entrée en matière – le savoir être – apprendre pour comprendre- communiquer</p> <ul style="list-style-type: none"> Apprendre à écouter (techniques d'écoute), observation, questionnement (technique de questionnement), compréhension des attentes de la hiérarchie (les objectifs), des homologues, des équipiers, le cas échéant, des partenaires externes afin de définir le contexte au sens large. Apprendre à identifier et formaliser ses propres compétences et qualités et à les allouer aux différents aspects de la prise de poste (fonctions, actions, objectifs, relations). Apprendre à définir une stratégie personnelle en partant de ses compétences et qualités propres, permettant d'atteindre les objectifs en tenant compte des contraintes du contexte et de la culture de l'entreprise ou du service d'accueil dans l'entreprise (réseaux, différences « prescrit/réalisé », zones d'incertitude). Apprendre à gérer en « one to one » les relations clés en respectant les protocoles de bon voisinage : politesse, respect, humilité, disponibilité et non-verbal en congruence. Envisager le nouveau poste ou la nouvelle fonction avec un a priori positif. <p>L'action – le savoir-faire – l'adaptation</p> <ul style="list-style-type: none"> Apprendre à s'adapter au contexte en respectant son propre caractère, son propre tempérament. Commencer par agir là où l'on est excellent, se renforcer sur les points faibles détectés au fur et à mesure des premiers jours. Apprendre à distinguer l'important de l'urgent et se consacrer à l'important en priorité (reporter et déléguer aux personnes déjà en place les urgences en cherchant au fur et à mesure qu'elles se présentent à les analyser pour les comprendre et transformer le processus). Apprendre à marquer son territoire. Apprendre à piloter son activité dès le départ : utilisation du tableau de bord. <p>NOTRE + Point fort : Cette formation-action est dispensée à la prise de poste. Elle peut être assimilée à un coaching, à un accompagnement. Comment se déroule la formation ? Jeux de rôles (drôles ! ludiques) et simulations sont intégrés à cette formation.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 006	006. Conduire un projet d'analyse de la valeur	4 jours	5200€ HT
Modalités		Participants	
Les 4 jours ne sont pas forcément consécutifs		Tous les cadres, notamment les chefs de projet, les managers en marketing, R&D...	
Objectifs		Tous les cadres territoriaux (politiques ou techniques).	
<ul style="list-style-type: none"> • Savoir mener et animer un projet d'analyse de la valeur • Concevoir ou reconcevoir des produits / services en optimisant le rapport « satisfaction du client / coûts » • Apprendre à coopérer entre responsables d'une même entreprise • Maîtriser des outils simples utilisables dans la vie de tous les jours, même en dehors d'un projet d'analyse de la valeur 			
Programme			
<p>Animer un projet d'analyse de la valeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappels généraux sur l'analyse de la valeur. Conception et re-conception de produits, services, processus, organisations. • Les caractéristiques de l'analyse de la valeur – définition. <p>Les sept phases d'un projet d'analyse de la valeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition des objectifs. • Collecter les informations. • Analyser les fonctions. • Rechercher des solutions. • Etudier et évaluer. • Décider. • Réaliser. <p>Comprendre les enjeux de l'analyse de la valeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les intervenants. • La force de la pluridisciplinarité. • La gestion rigoureuse des coûts relativement aux vrais besoins du client. • La recherche précise des nouveaux besoins (innovation) <p>Le rôle de l'animateur d'un projet d'analyse de la valeur</p> <p>L'analyse fonctionnelle</p> <p>L'analyse des coûts</p> <p>L'innovation</p>			
NOTRE+			
<p>Point fort : Cette formation-action peut être utilisée à l'occasion de la réalisation d'un projet d'analyse de la valeur concret de l'entreprise et ainsi accompagner dès le départ le chef de projet et son équipe. Elle peut être vécue comme un coaching, comme un accompagnement. Nous l'utilisons dans le cadre de notre activité de conseil en développement économique des territoires.</p> <p>Le gérant d'iSpé2m – formateur pour cette formation - enseigne l'analyse de la valeur en M2 à l'université d'Orléans (physiciens) depuis 2003 et à l'université de Besançon (acheteurs) depuis 2009 en M1.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 007	007. Conduire un projet de certification ISO9001 :2015, ISO14001 :2015 ou OHSAS18001 qui deviendra en 2016 ISO45001	4 jours	5200€ HT
Modalités		Participants	
Les 4 jours ne sont pas forcément consécutifs. Les versions 2015 des normes sont présentées ISO9001 :2015, ISO14001 :2015 et l'ISO45001 :2016 qui remplacera la version en cours de l'OHSAS18001		Directeurs QHSE, Responsables QHSE, Ingénieurs QHSE, Chefs de projet QHSE. Directeurs d'un comité de direction impliqué dans un projet de certification.	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> Préparer l'entreprise à une certification Acquérir les méthodes pratiques, les outils opérationnels et les comportements adéquats pour organiser, planifier et mener de façon efficace et avec enthousiasme une certification ISO9001, ISO14001 ou OHSAS18001/ISO45001 par l'approche projet 			
Programme			
<p>Le management de projet</p> <ul style="list-style-type: none"> Les caractéristiques d'un projet de certification. Les critères d'efficacité de la conduite de projet. <p>La méthodologie de conduite du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> Définir le projet de certification, de l'état des lieux à la certification : les objectifs du projet et les normes de réussite, le champ d'application et le périmètre du projet. Les étapes de la conduite du projet : conditions de faisabilité, avant-projet et stratégie retenue, planification des actions jusqu'à la certification, développement des actions, suivi et supervision du projet. <p>La planification des activités sur 12-18-24 mois</p> <ul style="list-style-type: none"> Diagramme de GANTT du projet. <p>La structure et les ressources nécessaires</p> <ul style="list-style-type: none"> Rôle et fonction du chef de projet. Rôle de la direction et de l'encadrement. Rôle des experts-spécialistes internes Rôle de l'ensemble du personnel. 		<p>L'animation du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> Constitution du comité de pilotage - Définition des missions et moyens. Coordination des travaux du comité de pilotage. Indicateurs et tableaux de bord du pilotage du projet. Animation des groupes, équipes de travail. <p>Le processus de certification par tierce partie</p> <ul style="list-style-type: none"> Choix de l'organisme; présentation du dossier de l'entreprise à l'organisme. Préparation à l'audit de certification. Accompagnement de l'audit de certification. <p>L'information et la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> Après de la direction, de l'encadrement, du personnel, des fournisseurs et des clients. 	
NOTRE +			
<p>Point fort : Cette formation-action peut être utilisée à l'occasion de la réalisation d'un projet concret de certification et ainsi produire des livrables utiles à la certification. Elle peut être vécue comme un accompagnement du projet.</p>			

FORMATIONS GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Référence	Libellé	Durée	Prix
N°101	101. Intégrer la formation comme levier du changement	1 jour	1 100 € HT
Modalités		Participants	
Cette formation est le complément idéal d'un plan de formation du personnel.		Responsables de services	
Objectifs		Encadrants de proximité Formateurs internes	
<ul style="list-style-type: none"> • Permettre à l'encadrement des équipes d'assurer une mise en application rapide et efficace des connaissances et compétences acquises par les équipes ayant suivi une formation. • Donner à un plan de formation toute son efficacité ! 			
Contenu			
<p>Rôle et enjeux d'une formation professionnelle en entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rôle d'une formation professionnelle en entreprise • Enjeux d'une formation professionnelle interne • Rôle de l'encadrement 			
<p>Intégration du plan de formation dans le projet de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de formation et démarche(s) du site • Utilisation d'un référentiel de compétences 			
<p>Identification des freins à l'application de la formation aux situations de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectifs • Différents types de freins (Humains, organisationnels, environnementaux...) 			
<p>Identification et mise en œuvre de solutions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etude des points abordés par les personnes ayant suivi des modules de formation (difficultés, craintes, gains...) • Description concrète d'actions d'accompagnement possible de la part des managers (exploitation du QQOQCCP) • Préparation d'un plan d'action 			
<p>Evaluation des résultats de la formation et suivi des actions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalités possibles d'évaluation • Intégration des actions dans la démarche d'évaluation individuelle du site • Suivi • Préparation d'un plan d'action (Planning) 			
<p>NOTRE +</p> <p>Etudes de cas réels. Formateur consultant ayant accompagné de nombreux plans de formations métiers en entreprises. Formateur spécialiste dans le transfert des connaissances acquises lors d'une formation aux situations professionnelles des participants.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 102	102. Prévention des Risques Psycho-Sociaux	4 jours	5200€ HT
Modalités		Participants	
4 jours non consécutifs		Toute personne, cadre ou non cadre, exposée dans son métier aux RPS : en contact avec le public (relation client), direct ou à distance, secteur de la santé, de l'éducation et soumis à des contraintes liées à la gestion du temps (outils de mobilité, de planification, cadences industrielles, productivités « imposées » de l'extérieur), etc...	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Le stagiaire doit acquérir les éléments de vocabulaire afin de prendre conscience de l'existence des notions et de leurs définitions : risques psycho-sociaux, harcèlement moral et harcèlement sexuel, violence, stress. • Le stagiaire doit connaître la législation concernant les Risques Psycho-Sociaux et les recours possibles. • Le stagiaire doit connaître les conséquences sur les humains et sur le travail lorsque le risque psycho-social est avéré. • Le stagiaire doit savoir ce qu'il faut faire ou ne pas faire pour se protéger des RPS : les actions de sécurité. • Le stagiaire doit connaître les obligations de formation et d'information. 			
Programme			
<p>Les risques psycho-sociaux (RPS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition des Risques Psycho-sociaux • La législation • Les conséquences des RPS lorsqu'ils sont avérés <p>Types de RPS et leur analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le harcèlement moral (définition, conséquences, actions, prévention) • Prévention du stress au travail • Le harcèlement sexuel (définition, conséquences, actions, prévention) • Les violences (définition, conséquences, actions, prévention) • Le suicide (actions, prévention) <p>Actions à mener pour réduire les RPS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les obligations d'information et de formation • L'importance de la prévention des RPS 			
<p>NOTRE +</p> <p>Point fort : une formation-action qui permet d'amorcer la mise en place d'outils au cours de la session de formation.</p> <p>Pour aller plus loin : cette formation peut être approfondie par le module de formation n°104 que nous dispensons, à savoir « Non-discrimination et prévention de la violence et du harcèlement au travail ».</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 103	103. Formation de formateurs	1 jour	1300€ HT
Modalités		Participants	
1 journée (pas de prérequis)		Toute personne ayant à former d'autres personnes (les bases)	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à transmettre un savoir : connaître les méthodes et techniques permettant cette transmission, pouvoir les nommer, • Savoir comment former des adultes, • Comprendre les mécanismes simples de la transmission du savoir : faire s'exprimer le stagiaire (c'est celui qui verbalise qui apprend), écouter (JERRI) : accueillir la parole, • Pouvoir utiliser la formation pour développer la performance des salariés et par voie de conséquence la performance de l'entreprise : savoir-faire (savoir former), vouloir faire (croyance que c'est utile, que la formation est un facteur de performance), pouvoir faire (avoir des moyens cognitifs) 			
Programme			
<p>Préambule</p> <ul style="list-style-type: none"> • Former, transmettre un savoir, un savoir-faire, un savoir être, de quoi s'agit-il ? <p>Les objectifs pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • A quoi servent les objectifs pédagogiques ? • Comment établir les objectifs pédagogiques ? <p>La préparation de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logistique : accueil, salle, matériels, moyens divers • Méthodes : choix des méthodes et techniques • Comment apprennent les adultes ? Spécificités <p>Le déroulement de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le début de la formation • Comment faire participer les stagiaires ? • L'utilisation des méthodes choisies lors de la préparation • La fin de la formation <p>L'évaluation de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les formes d'évaluation, les méthodes • Faut-il évaluer ? Pourquoi évaluer ? • Que faire des évaluations ; dynamique de l'évaluation • L'amélioration continue 			
<p>NOTRE +</p> <p>Point fort : une formation-action qui permet d'amorcer la mise en place d'outils au cours de la session de formation.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 104	104. Recruter sans discriminer	1 jour	1100€ HT
Modalités		Participants	
1 journée (pas de prérequis)		Toute personne ayant à former d'autres personnes (les bases)	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à recruter sans discriminer, • Connaître la réglementation, • Connaître les différents types de discrimination, • Maîtriser les différentes étapes du processus de recrutement sans discrimination • Connaître les trois principes essentiels 			
Programme			
<p>Contexte lié à la discrimination</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le respect de la vie personnelle • Le respect de l'égalité professionnelle • Les risques encourus relatifs à la discrimination <p>Définitions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qu'une discrimination ? • La liste des discriminations au niveau international <p>La réglementation liée à la non-discrimination – principales jurisprudences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Code du travail • Code pénal • Circulaires et délibérations <p>Discrimination directe et indirecte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions – cas concrets <p>Discrimination positive</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions – cas concrets <p>Processus de recrutement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le sourcing • La définition des besoins • La définition des compétences • L'entretien de recrutement • L'évaluation des compétences <p>Collecte des données</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collecte, enregistrements, conservation, CNIL <p>Principe de finalité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions – cas concrets <p>Principe de proportionnalité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions – cas concrets <p>Principe de pertinence</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions – cas concrets 			
<p>NOTRE + Point fort : une formation-action qui permet d'amorcer la mise en place d'outils au cours de la session de formation.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 105	105. Non-discrimination et prévention du harcèlement et de la violence au travail	1 jour	1100€ HT
Modalités		Participants	
1 journée (pas de prérequis)		Toute personne ayant à former d'autres personnes (les bases)	
Objectifs			
Connaître le champ lexical de la non-discrimination et les principales définitions <ul style="list-style-type: none"> • Connaître les stéréotypes, les types de discrimination, les critères prohibés par la loi, • Connaître la réglementation en matière de discrimination • Connaître le champ lexical de la prévention du harcèlement et de la violence au travail • Connaître le cadre législatif de la prévention du harcèlement et de la violence au travail • Apprendre à réagir dans une situation de harcèlement ou de violence interne 			
Programme			
La non-discrimination <ul style="list-style-type: none"> • Contexte lié à la discrimination – champ lexical • Les stéréotypes • Discrimination directe • Discrimination indirecte • Discrimination positive • Les principaux textes • Critères prohibés par la loi • La réglementation liée à la non-discrimination – principales jurisprudences La prévention du harcèlement et de la violence au travail <ul style="list-style-type: none"> • Le cadre législatif • Réagir face à une situation de harcèlement ou de violence interne 			
NOTRE + Point fort : une formation-action qui permet d'amorcer la mise en place d'outils au cours de la session de formation.			

FORMATIONS QUALITE

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 201	201. Système de management de la qualité ISO9001 :2015	5 jours	6500€ HT
Modalités		Participants	
Les 5 jours ne sont pas consécutifs, espacés environ d'un mois		Directeurs, Responsables, Ingénieurs, Chefs de projet, Cadres ou Agents de maîtrise, et toute personne impliquée dans une démarche qualité	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Apporter une connaissance directe et opérationnelle du management de la qualité à travers la nouvelle version de la norme : version 2015; mettre en place dans l'entreprise un système de management de la qualité ou perfectionner le système existant. • Préparer l'entreprise à une certification ISO 9001:2015 et comprendre les différences avec la version 2008 pour faire évoluer son système de management de la qualité déjà certifié dans la version 2008. • Comprendre les quelques différences entre les versions 2008 et 2015 de l'ISO9001 : HLS (High Level Service : structure commune entre toutes les normes internationales de management), approche par la maîtrise des risques, planification et conduite du changement. 			
Programme			
Le management de la qualité			
<ul style="list-style-type: none"> • Rappels généraux sur la qualité ; ISO9000 Principes essentiels et vocabulaire définitions, boucle de la qualité (PDCA), aspects économiques de la qualité. • Management de la qualité : évolution historique du contrôle final vers le management de la qualité, principes de base et définition. Universalité de l'approche processus. • Place et rôle du management de la qualité dans une démarche qualité totale. 			
La norme ISO 9001:2015 – Étude des exigences			
<ul style="list-style-type: none"> • L'approche processus : définition, les différents types de processus... • L'orientation client et l'amélioration continue • Autres normes relatives à la qualité. • Étude détaillée de toutes les exigences de la norme ISO 9001 :2015 : nouvelle structure de la norme HLS de l'ISO 9001 :2015 ; explication de chaque exigence ; interprétation des exigences par rapport aux domaines d'activité des participants. Plan d'action établi par chaque participant. 			
Les techniques de base du management de la qualité			
<ul style="list-style-type: none"> • Conception et mise en place d'un système de management de la qualité : les conditions de la réussite. • Gestion des processus (manuel qualité, processus...) : sommaires types, règles de gestion, conseils de présentation. • Actions correctives, préventives et d'amélioration. • Audits internes de processus. 			
NOTRE +			
<p>Point fort : Cette formation-action en 5 jours non consécutifs, séparés environ d'un mois, peut être utilisée à l'occasion de la réalisation d'un projet concret de certification ou lors de la maintenance du système déjà existant, déjà certifié et ainsi produire les livrables utiles à la certification ou à son renouvellement. Elle peut être vécue comme un accompagnement du projet. Par exemple, lors de la mise en œuvre de la certification initiale ou lors du passage de l'ISO9001 :2008 vers la nouvelle version 2015 de l'ISO9001.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 202	202. Conduire une AMDEC	4 jours	5600€ HT
Modalités		Participants	
Les 4 jours ne sont pas forcément consécutifs		Tous les cadres de l'entreprise, notamment les qualitatifs, les industriels, ceux dont les activités sont fortement marquées par la prévention : sécurité, environnement	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Savoir mener et animer une AMDEC : Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité • Maîtriser un outil de prévention, de maîtrise des risques • Améliorer sa capacité personnelle à travailler en équipe de façon méthodique • Comprendre le rôle de l'AMDEC dans l'ISO/TS 16949 			
Programme			
<ul style="list-style-type: none"> • Introduction : AMDEC produit, AMDEC processus • Définitions. Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité • AMDEC Produit. • AMDEC Processus. • AMDEC : outil de prévention, de maîtrise des risques. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Pourquoi une AMDEC ? • Liens avec l'approche « maîtrise des risques » qui prend une place importante dans les nouvelles versions des normes internationales de management ISO9001 et ISO14001 versions 2015, puis ISO45001, OHSAS18001 en 2016 • Liens avec l'ISO/TS 16949 (pour les entreprises intéressées (automobile,...)) • Liens avec les actions préventives plutôt que correctives (maturité des systèmes de management) 			
<ul style="list-style-type: none"> • L'outil de prévention : la méthode • Qu'est-ce qui pourrait mal se passer ? • Quels pourraient être les effets ? • Mesure de la gravité • Quelles pourraient être les causes ? • Occurrences • Comment faire pour détecter ? Plan de surveillance • Non détection : efficacité relative des contrôles • Criticité : indice de priorité des risques • Cotation 			
<ul style="list-style-type: none"> • Conception et réalisation d'une AMDEC • Formation action concrète à partir d'un produit au moins et d'un processus au moins dans l'entreprise. Soit en partant de rien pour une entreprise en initiation, soit en partant des AMDEC existantes dans l'entreprise que les stagiaires font progresser. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Processus d'amélioration continue • Création des liens entre les actions préventives prévues dans les systèmes de management de la qualité ISO9001, de l'environnement ISO14001, de la santé et de la sécurité au travail OHSAS18001, ISO45001 et l'AMDEC, outil de prévention 			
<ul style="list-style-type: none"> • Positionnement dans l'ISO/TS 16949 ? (pour les entreprises intéressées) 			
<ul style="list-style-type: none"> • Lien entre AMDEC et approche / maîtrise des risques dans les nouvelles versions des normes internationales de management 			
NOTRE +			
<p>Point fort : Cette formation-action peut être utilisée à l'occasion de la réalisation d'une AMDEC concrète, par exemple une première AMDEC dans l'entreprise et ainsi produire des livrables utiles à l'entreprise (exemple : pour une certification). Elle peut être vécue comme un accompagnement, un coaching par le formateur.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 203	203. Approche processus	2 jours	2400€ HT
Modalités		Participants	
Les 2 jours ne sont pas forcément consécutifs		Tous les responsables chargés de mener une démarche qualité. Les responsables qualité. Les pilotes ou responsables de processus.	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> Replacer ce principe dans la logique des 8 principes de l'ISO9000 Savoir établir, documenter, piloter, mettre en œuvre, entretenir (maintenir), mesurer et améliorer en permanence les processus de l'entreprise 			
Programme			
<ul style="list-style-type: none"> Processus : définitions – typologie <ul style="list-style-type: none"> Définitions Les processus de management Les processus support Les processus principaux ou métiers Les interactions entre processus Processus : représentation – cartographies <ul style="list-style-type: none"> Représentation des processus et de leurs interactions : cartographie Maîtriser les processus : niveau d'abstraction adéquat – dispositions concrètes <ul style="list-style-type: none"> Différences entre processus et procédures Niveau d'abstraction pertinent pour un processus Définition des jalons, des enregistrements, des objectifs : cartes d'identité Piloter un processus : management transversal - organisation <ul style="list-style-type: none"> Pilote de processus Le processus est transversal et peut traverser plusieurs fonctions dans l'entreprise Coordination des fonctions – travail en équipe Organisation matricielle La relation client en interne : les contrats de service Optimiser les processus : logique PDCA – mesure – indicateurs – analyse – amélioration <ul style="list-style-type: none"> PDCA : présentation et logique Pas de progrès sans mesures Définition des indicateurs à partir des jalons et des objectifs Comment analyser les données obtenues sur les indicateurs Audit interne processus Organiser l'amélioration – Revues de direction - Actions correctives et préventives Le modèle CMMI (Capability Maturity Model Integration - 5 niveaux de maturité d'un processus) 			
NOTRE + Point fort : Cette formation-action peut être utilisée à l'occasion d'une première approche processus dans l'entreprise ou à l'occasion d'un re-engineering de processus conséquent. Le formateur est alors un coach, un accompagnateur du projet interne. En 2 jours, la cartographie des processus de l'entreprise peut être établie et l'organisation de l'amélioration continue des processus peut-être formalisée			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 204	204. Processus d'amélioration continue : non-conformités, analyse des données, actions correctives et préventives	3 jours	3900€ HT
Modalités		Participants	
Les 3 jours ne sont pas forcément consécutifs		Métrologues, Responsables QHSE, Responsables de production ou d'exploitation, Dirigeants, Responsables financier, responsables marketing, DRH	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir les fondamentaux concrets pour mettre en place dans votre entreprise un système de mesures rigoureux qui aboutisse à un tableau de bord de pilotage simple et efficace • Faciliter l'analyse des situations et des faits par l'acquisition de méthodes simples • Promouvoir l'amélioration continue en offrant des pratiques efficaces • Sensibiliser sur les notions de « raison », « rationalité » et « rationalité limitée » • Donner les moyens cognitifs et les outils indispensables pour développer l'approche factuelle 			
Programme			
<ul style="list-style-type: none"> • Choix des référentiels <ul style="list-style-type: none"> • Intégrer le critère 5b « amélioration des processus » de l'EFQM. • Intégrer l'article 8 « Mesures, Analyse et Amélioration » de l'ISO9001. • Définitions Approche factuelle – raison – rationalité – rationalité limitée – décision • Outils de management de la qualité <ul style="list-style-type: none"> • Connaître les principaux outils de résolution de problèmes ou de management de la qualité. • Savoir mettre en œuvre les outils dans l'entreprise – communication et pédagogie. • Les outils, facteurs de coopération dans l'entreprise (partage d'un langage). • Analyse des données <ul style="list-style-type: none"> • Outils et méthodes d'analyse des données obtenues sur les indicateurs • Concevoir, utiliser, analyser des graphiques. • Prendre conscience de l'existence de biais cognitifs • Apprendre à décider (initiation). • Apprendre à communiquer des résultats (initiation). • Calculs de moyenne, d'écart-type, de coefficient de corrélation. • Amélioration continue <ul style="list-style-type: none"> • Non conformités : définition, enregistrement, action à chaud/correctrice • Actions correctives et préventives : définition, enregistrement, identification des causes des non conformités • Assurer les liens entre l'activité de mesure et celles des actions correctives et préventives. • Intégrer de manière pérenne l'activité d'amélioration dans l'entreprise. 			
NOTRE +			
Point fort : Cette formation-action peut être utilisée à l'occasion d'une première approche de mesures, d'analyse et d'amélioration sur des bases factuelles et structurées ou à l'occasion d'une amélioration significative identifiant un lien réel entre les activités de mesures, d'analyses de ces mesures et les décisions prises. Le formateur est alors un coach du projet interne d'amélioration.			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N°205	205. Mettre en place et conduire une démarche participative d'amélioration	2 jours	2 600 € HT
Modalités		Participants	
La connaissance préalable mais non indispensable des outils de résolution de problème en groupe de travail peut être un plus. (Voir module 206 « animer des groupes de progrès : les outils de résolution de problème »)		Responsables chargés de définir la stratégie de mise en œuvre de l'amélioration continue.	
Objectifs		Toute personne chargée de piloter des chantiers d'amélioration sur le terrain.	
<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les différentes approches concrètes possibles de mise en œuvre d'une démarche participative de progrès • Sélectionner l'approche adaptée à son entreprise • Structurer la mise en œuvre opérationnelle (Logistique à prévoir, outils, communication...) 			
Contenu			
Les fondements du « kaizen » <ul style="list-style-type: none"> • Définitions et historique • Principes généraux Le plan actuel d'amélioration continue du site <ul style="list-style-type: none"> • Structure de fonctionnement actuelle • Points forts • Points à améliorer, difficultés Les principaux systèmes de management participatifs de l'amélioration continue <ul style="list-style-type: none"> • Chantiers long terme avec tutorat • Chantiers court et moyen terme dits « groupes flash » • Quick-kaizen • Système de suggestions 		Pour chacune des approches précédentes étude de: <ul style="list-style-type: none"> -Engagement de la direction -Structure projet (relations entre les entités concernées et leurs missions) -Définition, formalisation et communication des objectifs -Formation et accompagnement nécessaire -Communication -Ressources et organisation nécessaires -La feuille de route de la démarche -Clôture, pérennisation et démultiplication -Reconnaissance Préparation du projet du site <ul style="list-style-type: none"> • Eléments facilitants • Eléments défavorables • Maquette prévisionnelle de déploiement de la démarche 	
NOTRE + Etudes de cas réels. Formateur expert en accompagnement de chantiers d'amélioration portant sur des thématiques variées (production, logistique, maintenance...) Préparation lors de la formation du projet de son entreprise.			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N°206	206. Lean management : savoir mettre en œuvre les outils	2 jours	2 400 € HT
Modalités		Participants	
Pas de prérequis		Toute personne cadre ou non associée à une démarche d'amélioration des performances.	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> Comprendre la démarche d'un système d'amélioration des performances Connaître les éléments de la « Boîte à outils » du Lean Elaborer, mettre en œuvre efficacement un plan d'action 			
Contenu			
<p>Concepts fondamentaux d'un Système Lean</p> <ul style="list-style-type: none"> Origine et historique : Lean Manufacturing Objectifs Notions de Gaspillages et de Valeur Ajoutée La base du Lean : les principes fondamentaux du Kaizen (amélioration continue) Les 7 sources de gaspillages <p>Les différentes approches « lean »</p> <ul style="list-style-type: none"> Lean Manufacturing Lean Logistique Lean Office Points communs et spécificités <p>Panorama des outils du Lean Management</p> <ul style="list-style-type: none"> 5S Kanban SMED TPM Identification des gaspillages 		<ul style="list-style-type: none"> Outils de cartographie et d'analyse de flux VSM (Value Stream Mapping) QRQC Quick-Kaizen... <p>Pour chacun d'eux, présentation</p> <ul style="list-style-type: none"> Intérêt Principe général Exemple de mise en œuvre réelle Problématique à laquelle il répond Difficultés associées <p>Mettre en œuvre une démarche structurée d'amélioration des situations de travail (valable quelle que soit l'approche et l'outil Lean mis en œuvre)</p> <ul style="list-style-type: none"> Présentation de la méthodologie CIMES Etude de chacune des étapes : méthodes et outils associés <ul style="list-style-type: none"> Caractériser la situation Identifier les causes de dysfonctionnements Mettre en œuvre des solutions Evaluer les résultats Suivre les progrès et améliorer 	
NOTRE +			
<p>Consultant expert ayant accompagné des dizaines de chantiers d'amélioration dans des secteurs divers et des entreprises de toutes tailles. Présentation d'exemples réels issus de chantiers d'améliorations « Lean » tout au long de ce module.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N°207	207. Mettre en place et faire vivre un système de propositions d'amélioration	1 jour	1 100 € HT
Modalités		Participants	
Ce module peut être associé aux modules de formation portant sur la conduite de projet (en amont ou en aval)		Toute personne en charge de l'élaboration, du pilotage ou de la vie d'un système de propositions d'amélioration au quotidien.	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> Elaborer la structure d'un système de recueil de suggestions par le personnel Faire vivre le système de sorte qu'il constitue un véritable outil de progrès et de motivation. 			
Contenu			
Etude du contexte de son entreprise <ul style="list-style-type: none"> Intégration du système dans les objectifs de l'entreprise Cohérence avec les principes de management du site Éléments facilitants actuels Freins Principes généraux d'un système de propositions d'amélioration <ul style="list-style-type: none"> Éléments déclencheurs d'une suggestion Rédaction Recueil Analyse et validation ou refus Réalisation Communication Traçabilité Rôle des différents acteurs Reconnaissance Ressources nécessaires 		Les enjeux et les difficultés <ul style="list-style-type: none"> Les pièges à éviter Les craintes des différents acteurs Espoirs que cela suscite Gains potentiels Les outils de mise en œuvre <ul style="list-style-type: none"> Différents supports de rédactions de propositions Documents d'analyse Tableaux de communication Moyens de suivi de l'efficacité L'organisation <ul style="list-style-type: none"> Principales étapes d'un projet Préparation de la mise en œuvre sur le site Exemples <ul style="list-style-type: none"> Retour d'expérience 	
NOTRE +			
Formateur ayant l'expérience de différents systèmes de propositions d'amélioration (en groupes ou individuelles) – accompagnement de personnels de production dans la réalisation sur le terrain de PA.			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 208	208. Relation client-fournisseur : contrats de services	2 jours	2400€ HT
Modalités		Participants	
Les 2 jours ne sont pas forcément consécutifs		Tous les responsables chargés de mener une démarche qualité.	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Savoir concevoir et animer une relation client fournisseur dans l'entreprise, entre deux de ses entités • Savoir rédiger un contrat de services ou une convention de services • Savoir présenter, proposer, dialoguer, négocier en interne • Savoir mesurer, analyser, communiquer et construire le reporting de la relation client fournisseur 			
Programme			
<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de l'outil « relation client fournisseur » <ul style="list-style-type: none"> • Notion de « boîte noire » • Les éléments en entrée du service, de l'équipe, de la « business unit », de la « boîte noire » • Les éléments en sortie du service, de l'équipe, de la « business unit », de la « boîte noire » • Qualification des éléments en entrée – contrats de services avec les « fournisseurs ». • Définition des objectifs liés aux éléments en sortie : engagement envers les « clients ». • Rédaction des contrats de service. • Mesure en amont et en aval. • Analyse des données et amélioration continue : tableaux de bord de la relation client fournisseur. • Réunions périodiques de suivi des contrats de service. • Réalisation concrète d'un contrat ou d'une convention de service <ul style="list-style-type: none"> • Identification et collecte des données en entrée et des données de sortie concernant une vraie équipe, d'un vrai service de l'entreprise parmi les stagiaires, d'autres stagiaires pouvant se trouver directement en amont et directement en aval dans la chaîne de valeur / de production. • Les éléments en entrée du service, de l'équipe, de la « business unit », de la « boîte noire » • Les éléments en sortie du service, de l'équipe, de la « business unit », de la « boîte noire » • Qualification des éléments en entrée – contrats de services avec les « fournisseurs ». • Définition des objectifs liés aux éléments en sortie : engagement envers les « clients ». • Rédaction des contrats de service. • Mesure en amont et en aval. • Analyse des données et amélioration continue : tableaux de bord de la relation client fournisseur. • Réunions périodiques de suivi des contrats de service. • Identification des comportements nécessaires au bon fonctionnement de la relation contractuelle : animation d'une réunion contractuelle (négociation) <ul style="list-style-type: none"> • Techniques d'écoute • Techniques de questionnement • Comprendre autrui avant de proposer • Proposer après avoir écouté et ... compris ! • S'assurer d'un suivi régulier auprès du client et garantir son implication. Comment ? • Maintenir une bonne relation client entre deux réunions de suivi. Comment ? • Directivité, assertivité • Reporting lié à la relation client fournisseur <ul style="list-style-type: none"> • Le tableau de bord du contrat de service 			
NOTRE +			
<p>Point fort : Cette formation-action peut être utilisée à l'occasion de la mise en place des contrats de services dans l'entreprise et ainsi être l'occasion de produire les premiers contrats. Le formateur est alors un coach, un accompagnateur du projet interne.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 209	209. Animer des groupes de progrès : les outils de résolution de problèmes	3 jours	3900€ HT
Modalités		Participants	
Les 3 jours ne sont pas forcément consécutifs		Tous les animateurs de groupes de progrès, de groupes d'amélioration de la qualité, de la sécurité et de l'environnement, de groupes de résolution de problèmes ; tout membre de la direction et de l'encadrement concerné par les activités de stratégie, qualité, marketing, production, gestion, information, formation	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir les méthodes et les outils permettant d'organiser et de mener à bien des groupes de progrès et des groupes d'amélioration. • Acquérir une logique de résolution de problème • Pouvoir traiter tout type de problématique : clarification d'une situation, d'un contexte, analyse de données, recherches de causes, de solutions, gestion du temps, quand mener une action, chronologie (séquence, parallèle), comment choisir entre plusieurs alternatives 			
Programme			
Présentation de l'approche qualité et du concept d'amélioration continue			
<ul style="list-style-type: none"> • Non-conformité, action corrective, action préventive 			
Animer un groupe de travail			
<ul style="list-style-type: none"> • Préparer. Organiser. Choisir les sujets. Faciliter la participation et la créativité. Favoriser l'expression de tous et la communication. Ecouter. Questionner. • Conduire la réunion. Présenter les suggestions. Conclusion. Suivi. • Communiquer sur les résultats, sur les succès. 			
3 des 7 premiers outils de la qualité			
<ul style="list-style-type: none"> • Diagramme de Pareto. • Diagramme d'Ishikawa (arêtes de poisson) : Pourquoi ? • Diagrammes des corrélations. 			
Les 7 nouveaux outils de management de la qualité			
<ul style="list-style-type: none"> • Diagrammes KJ (des affinités) Quoi ? • Diagramme des relations : Pourquoi ? • Diagramme en arbre : Comment ? • Diagramme matriciel : Quelle solution choisir ? • Diagramme en flèches : Quand ? • PDPC : Si..., Alors 			
Méthodes			
<ul style="list-style-type: none"> • Les 5M (de tri) • Les 5S (de rangement) • Les 8D (de résolution de problèmes) • Matrice d'Eisenhower ou de Covey (de gestion du temps) 			
Universels			
<ul style="list-style-type: none"> • PDCA. • QQQCCP. • Brainstorming (le vrai). 			
NOTRE +			
Point fort : Cette formation-action peut être l'occasion de résoudre des problèmes concrets de l'entreprise par l'utilisation des outils proposés.			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 210	210. Audit de systèmes de management (ISO19011)	4 jours	4800€ HT
Modalités		Participants	
<p>Les 4 jours ne sont pas consécutifs (séparés environ d'un mois). Prérequis : Avoir suivi, selon les besoins de l'entreprise et selon les référentiels internationaux à auditer, le module n° 201 : « Système de management de la qualité », le module n° 301 « Système de management environnemental » ou le module n° 501 « Système de management de la Santé et de la Sécurité au travail »</p>		<p>Toute personne ayant acquis au préalable une bonne connaissance de la norme ISO9001 ou ISO14001 ou OHSAS18001 et chargée d'intervenir dans l'organisation ou la réalisation d'audits de systèmes de management</p>	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir la méthodologie d'audit, les connaissances et le savoir-faire nécessaires à la préparation, à la réalisation et au suivi des audits de systèmes de management • Assimiler les spécificités liées à la pratique de l'audit de système de management, déontologie et comportement des auditeurs • Réaliser sur le terrain (de votre entreprise), en formation-action des activités d'audit telles que requises par les exigences des normes internationales ISO9001, ISO14001, OHSAS18001 • Savoir rédiger un rapport d'audit et formuler des recommandations 			
Programme			
<p>1^{ère} journée : théorie et préparation de l'audit en formation action Les $\frac{3}{4}$ de la première journée sont consacrés à un cours magistral avec une présentation des bases de l'activité d'audit (selon l'ISO19011) ainsi que les bases de l'un des systèmes de management (ISO9001, ISO14001, OHSAS18001). Le dernier quart de la journée est consacré à la rédaction du plan d'audit correspondant à l'audit qui sera réalisé sur un domaine d'activité de l'entreprise au cours de la formation durant les 3 jours suivants.</p>			
<p>2^{ème} journée : réalisation de l'audit en formation action dans l'entreprise La moitié de la deuxième journée est consacrée à un cours magistral sur les comportements de l'auditeur, sur sa déontologie. L'autre moitié de la journée est consacrée à la réalisation de l'audit conformément au plan d'audit rédigé lors de la première journée, sur le domaine d'activité prévu comme périmètre de l'audit.</p>			
<p>3^{ème} journée : réalisation de l'audit en formation action dans l'entreprise Le $\frac{1}{4}$ de la troisième journée sera consacré à un cours magistral en insistant sur les points théoriques déjà acquis et sur les aspects factuels (liés aux enregistrements) afin d'anticiper la rédaction du rapport d'audit. Les trois quarts restants de la journée étant consacrés à la réalisation de l'audit initialisé en 2^{ème} journée.</p>			
<p>4^{ème} journée : rédaction du rapport d'audit La journée est consacrée à la rédaction du rapport d'audit. Elle se termine par la reprise des éléments théoriques de la réalisation d'un audit et un échange formateur / stagiaires.</p>			
<p>NOTRE + Point fort : Cette formation-action peut être l'occasion de réaliser les premiers audits internes dans l'entreprise et contribuer à l'obtention d'une certification. Le formateur est alors le responsable d'audit et les stagiaires sont des auditeurs en formation. Les audits internes correspondent à une exigence dans les normes internationales de management donnant lieu à certification. Ainsi, la formation permet de produire les premiers audits et les enregistrements nécessaires à l'obtention du certificat. Notre formateur est certifié Auditeur ICA par l'AFNOR</p>			

FORMATIONS ENVIRONNEMENT

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 301	301. Système de Management Environnemental - ISO14001	3 jours	3900€ HT
Modalités		Participants	
Les 3 jours ne sont pas forcément consécutifs		<ul style="list-style-type: none"> • Responsables d'entreprise, d'établissement, qualité, sécurité et environnement <ul style="list-style-type: none"> • Ingénieurs responsables de laboratoire ou d'ingénierie • Responsables de service environnement dans les collectivités locales et les administrations 	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Fournir aux participants la méthodologie et les moyens pour développer une démarche environnementale dans un esprit de management de l'environnement, à partir de la norme ISO14001. 			
Programme			
<p>Introduction</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vocabulaire • Histoire • La version 2015 de l'ISO14001. <p>Système de management environnemental</p> <ul style="list-style-type: none"> • HLS : structure High Level Service commune à toutes les normes à partir de mi-2015 • Analyse environnementale • Politique environnementale • Planification • Aspects environnementaux • Impacts environnementaux • Exigences légales • Objectifs, cibles et programmes <p>Mise en œuvre du SME</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ressources, rôles, responsabilité et autorité • Compétences, formation et sensibilisation • Communication • Documentation et maîtrise de la documentation • Maîtrise opérationnelle • Préparation et réponse aux situations d'urgence <p>Contrôle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surveillance et mesurage • Evaluation de la conformité • Non-conformité, action corrective et action préventive • Maîtrise des enregistrements • Audit interne <p>Revue de direction</p>			
<p>NOTRE +</p> <p>Point fort : Cette formation-action peut être utilisée à l'occasion de la réalisation d'un projet concret de certification ISO14001 ou lors de la maintenance du système déjà existant, déjà certifié ou lors du passage à la nouvelle version 2015 de l'ISO14001.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 302	302. Audit de système de management environnemental	4 jours	4800€ HT
Modalités		Participants	
Les 4 jours ne sont pas consécutifs (espacés environ d'un mois). Prérequis : Avoir suivi le module n° 301 « Système de management environnemental »		Toute personne ayant à conduire, en tant que responsable d'audit, auditeur ou expert, des audits de système de management environnemental	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir la méthodologie d'audit, les connaissances et le savoir-faire nécessaires à la préparation, à la réalisation et au suivi des audits de systèmes de management • Assimiler les spécificités liées à la pratique de l'audit de système de management, déontologie et comportement des auditeurs • Réaliser sur le terrain (de votre entreprise), en formation-action des activités d'audit telles que requises par les exigences de la norme internationale ISO14001 • Savoir rédiger un rapport d'audit et formuler des recommandations 			
Programme			
<p>1^{ère} journée : théorie et préparation de l'audit en formation action <u>Les ¾ de la première journée</u> sont consacrés à un cours magistral avec une présentation des bases de l'activité d'audit (selon l'ISO19011) ainsi que les bases de la norme ISO14001. Le dernier quart de la journée est consacré à la rédaction du plan d'audit correspondant à l'audit qui sera réalisé sur un domaine d'activité de l'entreprise au cours de la formation durant les 3 jours suivants.</p> <p>2^{ème} journée : réalisation de l'audit en formation action dans l'entreprise <u>La moitié de la deuxième journée</u> est consacrée à un cours magistral sur les comportements de l'auditeur, sur sa déontologie. L'autre moitié de la journée est consacrée à la réalisation de l'audit conformément au plan d'audit rédigé lors de la première journée, sur le domaine d'activité prévu comme périmètre de l'audit.</p> <p>3^{ème} journée : réalisation de l'audit en formation action dans l'entreprise <u>Le ¼ de la troisième journée</u> sera consacré à un cours magistral en insistant sur les points théoriques déjà acquis et sur les aspects factuels (liés aux enregistrements) afin d'anticiper la rédaction du rapport d'audit. Les trois quarts restants de la journée étant consacrés à la réalisation de l'audit initialisé en 2^{ème} journée.</p> <p>4^{ème} journée : rédaction du rapport d'audit La journée est consacrée à la rédaction du rapport d'audit. Elle se termine par la reprise des éléments théoriques de la réalisation d'un audit et un échange formateur / stagiaires.</p>			
NOTRE +			
<p>Point fort : Cette formation-action peut être l'occasion de réaliser les premiers audits internes dans l'entreprise et contribuer à l'obtention d'une certification. Le formateur est alors le responsable d'audit et les stagiaires sont des auditeurs en formation. Les audits internes correspondent à une exigence dans les normes internationales de management donnant lieu à certification. Ainsi, la formation permet de produire les premiers audits et les enregistrements nécessaires à l'obtention du certificat.</p> <p>Notre formateur est certifié auditeur ICA par l'AFNOR.</p>			

FORMATIONS DEVELOPPEMENT DURABLE

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 401	401. Développement durable : sensibilisation	1 jour	1300€ HT
Modalités		Participants	
Intra-entreprise ; Cours magistral Groupe de 10 (minimum) à 20 personnes (maximum)		Tous les cadres	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> Disposer d'éléments concrets sur les trois éléments constitutifs du développement durable dans l'entreprise : a) l'économie, b) l'environnement, c) le social/sociétal Rendre concrète l'approche développement durable à travers les aspects systémiques des trois éléments Offrir des perspectives : stratégies possibles, indicateurs, mesures, amélioration continue 			
Programme			
<p>Le triptyque de base : économie, environnement, social/sociétal</p> <ul style="list-style-type: none"> Le viable L'équitable Le vivable Le durable <p>Les notions à maîtriser</p> <ul style="list-style-type: none"> La gouvernance La culture d'entreprise Les systèmes de management Les parties intéressées (parties prenantes) La conduite du changement (changement de paradigme) La maîtrise des risques La maîtrise de l'énergie Principe de précaution <p>Les référentiels existants</p> <ul style="list-style-type: none"> ISO9001 / ISO9004 ISO14001 / ISO14004 OHSAS18001 / OHSAS18002 ISO26000 ISO50001 <p>Stratégie et mise en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsabilités de la direction Définitions des enjeux et des objectifs Plans d'actions Revue de direction, amélioration continue 			
<p>NOTRE + Point fort : une vision synthétique, une approche simple : les concepts, les notions, les référentiels, la mise en œuvre ; qui bien que présentant un système complexe permet de stimuler l'envie de faire en fortifiant la volonté.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 402	402. Responsabilité sociétale (ISO26000)	1 jour	1300€ HT
Modalités		Participants	
Intra-entreprise ; Cours magistral Groupe de 10 (minimum) à 20 personnes (maximum)		Tous les cadres	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les éléments qui constituent la responsabilité sociétale • Être conscient des enjeux relatifs à la responsabilité sociétale • Acquérir les connaissances nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre initiale d'une démarche • Anticiper l'ISO26000 : lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale 			
Programme			
Introduction			
<ul style="list-style-type: none"> • Vocabulaire : champ lexical de la responsabilité sociale • Histoire de la responsabilité sociale • Caractéristiques de la responsabilité sociale. 			
Les principes			
<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilité de rendre compte • Comportement éthique • Respect du principe de légalité • Respect des droits de l'homme • Transparence • Respect des intérêts des parties prenantes • Respect des normes internationales de comportement 			
Les parties prenantes			
<ul style="list-style-type: none"> • Identifier la responsabilité sociale • Identifier les parties prenantes 			
Questions centrales de responsabilité sociale			
<ul style="list-style-type: none"> • Gouvernance de l'organisation • Relations et conditions de travail • Bonnes pratiques des affaires • Engagement sociétal • Droits de l'homme • Environnement • Questions relatives aux consommateurs 			
Intégration de la responsabilité sociétale dans l'organisation			
<ul style="list-style-type: none"> • Relations entre les caractéristiques de l'organisation et la responsabilité sociétale • Appréhender la responsabilité sociétale de l'organisation • Pratiques d'intégration de la responsabilité sociétale dans l'ensemble de l'organisation • Communiquer sur la responsabilité sociétale • Améliorer la crédibilité en matière de responsabilité sociétale • Revoir et améliorer les actions et pratiques de l'organisation liées à la responsabilité sociétale • Initiatives volontaires en matière de responsabilité sociétale 			
NOTRE +			
Point fort : sensibilisation couvrant l'ensemble de l'ISO26000, insistant sur le champ lexical afin de familiariser l'auditoire à un vocabulaire ad hoc. Le formateur « traduit » le référentiel en illustrant chaque point par des exemples concrets.			

FORMATIONS SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 501	501. Système de management de la santé et de la sécurité au travail (OHSAS 18001)	4 jours	4800€ HT
Modalités		Participants	
Les 4 jours ne sont pas forcément consécutifs		Responsables santé et sécurité au travail. Responsables qualité et environnement qui doivent étendre leur champ d'action. Responsables opérationnels.	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Connaître le référentiel de management de la sécurité certifiable le plus répandu • Avoir les outils pour démarrer la mise en place de l'OHSAS18001 			
Programme			
<p>Introduction</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vocabulaire • Histoire <p>Système de management de la Santé et de la Sécurité au Travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politique Santé et Sécurité au Travail (SST) • Planification • Identification des dangers, évaluation des risques et des moyens de maîtrise • Exigences légales • Objectifs et programmes <p>Mise en œuvre et fonctionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ressources, rôles, responsabilités, obligations de rendre compte et autorités • Compétences, formation et sensibilisation • Communication, participation et consultation • Documentation et maîtrise de la documentation • Maîtrise opérationnelle • Prévention des situations d'urgence et capacités à réagir <p>Vérification</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesure et surveillance des performances • Evaluation de conformité • Enquêtes en cas d'incidents, non-conformité, actions correctives et préventives • Maîtrise des enregistrements • Audit interne <p>Revue de direction</p>			
<p>NOTRE +</p> <p>Point fort : Cette formation-action peut être utilisée à l'occasion de la réalisation d'un projet concret de certification et ainsi produire des livrables utiles à la certification. Elle peut être vécue comme un accompagnement du projet.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 502	502. Audit de système de management de la santé et de la sécurité au travail (ISO19011)	4 jours	4800€ HT
Modalités		Participants	
Les 4 jours ne sont pas consécutifs (espacés environ d'un mois) Prérequis : Avoir suivi le module n° 501 « Système de management de la Santé et de la Sécurité au Travail » (OHSAS 18001)		Responsables et assistants des services sécurité, qualité, gestion des ressources humaines, auditeurs sécurité	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir la méthodologie d'audit, les connaissances et le savoir-faire nécessaires à la préparation, à la réalisation et au suivi des audits de systèmes de management • Assimiler les spécificités liées à la pratique de l'audit de système de management, déontologie et comportement des auditeurs • Réaliser sur le terrain (de votre entreprise), en formation-action des activités d'audit telles que requises par les exigences de la norme internationale OHSAS18001 • Savoir rédiger un rapport d'audit et formuler des recommandations 			
Contenu			
<p>1^{ère} journée : théorie et préparation de l'audit en formation action Les $\frac{3}{4}$ de la première journée sont consacrés à un cours magistral avec une présentation des bases de l'activité d'audit (selon l'ISO19011) ainsi que les bases de la norme OHSAS18001. Le dernier quart de la journée est consacré à la rédaction du plan d'audit correspondant à l'audit qui sera réalisé sur un domaine d'activité de l'entreprise au cours de la formation durant les 3 jours suivants.</p> <p>2^{ème} journée : réalisation de l'audit en formation action dans l'entreprise La moitié de la deuxième journée est consacrée à un cours magistral sur les comportements de l'auditeur, sur sa déontologie. L'autre moitié de la journée est consacrée à la réalisation de l'audit conformément au plan d'audit rédigé lors de la première journée, sur le domaine d'activité prévu comme périmètre de l'audit.</p> <p>3^{ème} journée : réalisation de l'audit en formation action dans l'entreprise Le $\frac{1}{4}$ de la troisième journée sera consacré à un cours magistral en insistant sur les points théoriques déjà acquis et sur les aspects factuels (liés aux enregistrements) afin d'anticiper la rédaction du rapport d'audit. Les trois quarts restants de la journée étant consacrés à la réalisation de l'audit initialisé en 2^{ème} journée.</p> <p>4^{ème} journée : rédaction du rapport d'audit La journée est consacrée à la rédaction du rapport d'audit. Elle se termine par la reprise des éléments théoriques de la réalisation d'un audit et un échange formateur / stagiaires.</p>			
<p>NOTRE + Point fort : Cette formation-action peut être l'occasion de réaliser les premiers audits internes dans l'entreprise et contribuer à l'obtention d'une certification. Le formateur est alors le responsable d'audit et les stagiaires sont des auditeurs en formation. Les audits internes correspondent à une exigence dans les normes internationales de management donnant lieu à certification. Ainsi, la formation permet de produire les premiers audits et les enregistrements nécessaires à l'obtention du certificat. Notre formateur est certifié auditeur ICA par l'AFNOR.</p>			

FORMATIONS SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 601	601. Système de management intégré qualité, santé et sécurité, environnement (QSE)	3 jours	3900€ HT
Modalités		Participants	
Les 3 jours ne sont pas forcément consécutifs		Responsables qualité, sécurité, environnement souhaitant établir une synergie entre plusieurs systèmes de management complémentaires, responsables de projet ayant à construire une organisation qualité, sécurité et/ou environnement au sein d'un système de management existant	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Harmoniser au sein d'un seul système de management les spécificités de vos organisations qualité et/ou santé et sécurité au travail et/ou environnement 			
Contenu			
<p>Les référentiels de système de management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systèmes de management : ISO9001, ISO14001, OHSAS18001 • Objectifs de l'entreprise en matière de qualité, santé et sécurité au travail, environnement. • Le référentiel comme modèle d'organisation. • Exigences communes et spécifiques des référentiels de système de management. <p>La structure d'un système de management intégré (SMI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enjeux et risques liés à l'intégration. • Concept du SMI. • Choix d'un modèle de système de management intégré. • Apport de l'approche processus dans la construction d'un système de management intégré. • Cartographie d'un système de management intégré. <p>L'animation d'un SMI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilités au sein du SMI : quels choix privilégier ? • Processus de pilotage d'un système de management intégré. • Préserver les objectifs spécifiques à chaque cible. <p>Les plans d'action vers l'intégration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intégrer une nouvelle composante à un système préexistant ou intégrer au sein d'un seul système des organisations juxtaposées. • Piloter un projet d'intégration : grandes étapes du projet et incontournables. • Vers un système de management global : utilisation du modèle E.F.Q.M. <p>Vos résultats : à l'issue du stage, vous aurez identifié les éléments communs et spécifiques de chaque type de système de management et acquis une méthodologie et des outils permettant l'intégration de systèmes distincts. Vous saurez mettre en œuvre dans votre entreprise le management d'un système intégré.</p>			
<p>NOTRE +</p> <p>Point fort : une formation-action qui permet d'amorcer l'intégration des systèmes de management au cours de la session de formation lorsque ceux-ci existent déjà dans l'entreprise ou d'intégrer directement un nouveau référentiel dans un système de management déjà existant.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 602	602. Audit QSE intégré	4 jours	4800€ HT
Modalités		Participants	
<p>Les 4 jours ne sont pas consécutifs (espacés environ d'un mois) Prérequis : Avoir suivi le module n° 201 : « Système de management de la qualité, ISO9001 », le module n° 301 « Système de management environnemental, ISO14001 » et le module n° 501 « Système de management de la Santé et de la Sécurité au travail OHSAS18001 »</p>		Responsables QSE, auditeurs qualité, auditeurs sécurité, auditeurs environnement, futurs auditeurs QSE	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir la méthodologie d'audit, les connaissances et le savoir-faire nécessaires à la préparation, à la réalisation et au suivi des audits de systèmes de management, indépendamment des spécialités (qualité, environnement, santé et sécurité au travail) • Assimiler les spécificités liées à la pratique de l'audit de système de management, déontologie et comportement des auditeurs • Savoir rédiger un rapport d'audit et formuler des recommandations • Acquérir les particularités de chacune des spécialités : qualité, sécurité, environnement • Acquérir le savoir-faire en audit intégré : réaliser sur le terrain (de votre entreprise), en formation-action des activités d'audit telles que requises par les exigences des normes internationales ISO9001, ISO14001, OHSAS18001 			
Contenu			
<p>1^{ère} journée : théorie et préparation de l'audit QSE intégré Les ¾ de la première journée sont consacrés à un cours magistral avec un rappel des bases de l'activité d'audit (ISO19011 – voir module de formation n° 210 : Audit de systèmes de management) ainsi que les particularités d'un audit réalisé sur les 3 systèmes intégrés (ISO9001, ISO14001, OHSAS18001). Le dernier quart de la journée est consacré à la définition du plan d'audit, audit « QSE intégré » qui sera réalisé au cours de la formation durant les 3 jours suivants.</p>			
<p>2^{ème} journée : réalisation d'un audit QSE intégré dans l'entreprise La moitié de la deuxième journée est consacrée à un cours magistral et à la description des éléments normatifs qui s'auditent en même temps parce qu'on les retrouve quasiment à l'identique dans l'ensemble des normes. L'autre moitié de la journée sera consacrée à la réalisation d'un audit « QSE intégré » dans l'entreprise sur un domaine d'activité préalablement défini lors de la 1^{ère} journée.</p>			
<p>3^{ème} journée : réalisation d'un audit QSE intégré dans l'entreprise Un quart de la troisième journée sera consacré à un cours magistral en insistant sur les parties spécifiques de chacune des normes afin de former aux méthodes pour auditer ces spécificités par l'approche processus. Les trois quarts restants de la journée étant consacrés à la réalisation de l'audit « QSE intégré » initialisé en 1^{ère} et 2^{ème} journée.</p>			
<p>4^{ème} journée : rédaction du rapport d'audit La journée est consacrée à la rédaction du rapport d'audit. Elle se termine par la reprise des éléments théoriques d'un audit QSE intégré.</p>			
<p>NOTRE + Point fort : Cette formation-action peut être l'occasion de réaliser les premiers audits internes dans l'entreprise et contribuer à l'obtention d'une certification. Le formateur est alors le responsable d'audit et les stagiaires sont des auditeurs en formation. Les audits internes correspondent à une exigence dans les normes internationales de management donnant lieu à certification. Ainsi, la formation permet de produire les premiers audits et les enregistrements nécessaires à l'obtention du certificat. Le formateur est certifié auditeur ICA par l'AFNOR.</p>			

FORMATIONS MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 701	701. Management dans les centres de relation client	3 jours	3900€ HT
Modalités		Participants	
Les 3 jours ne sont pas forcément consécutifs		Cadres en centre de relation client : responsables de plateau, responsables de programme, superviseurs	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Ce module, bien que s'appuyant sur la NF345, s'en tient aux fondamentaux du management d'un centre de relation client et se situe donc en deçà des exigences normatives pour des entreprises qui ont des moyens adaptés hors certification • Former les cadres managant dans un centre de relation client aux fondamentaux du management dans ce secteur d'activité • Apprendre à manager des RH en centres d'appels : missions – organisation – positionnement - gestion du temps - management par objectif – coaching (écoutes) – construire des outils de suivi – construire des reportings – entretiens d'évaluation – entretien de recrutement – délégation – motivation – animation d'équipe 			
Contenu			
<ul style="list-style-type: none"> • Missions de l'encadrement - positionnement • Rôle d'un cadre-manager dans le secteur de la relation client ? • Prise de conscience des responsabilités • Positionnement dans la hiérarchie • Exemplarité – rôle de relais vertical et transversal • Les 3P de l'analyse transactionnelle : protection, permission, puissance. • Organisation – Gestion du temps • Division du travail : polyvalence vs spécialisation • Mécanismes de coordination (Mintzberg) • Gestion du temps • Management par objectifs : en s'appuyant sur les indicateurs de la NF345 • Quantité, Qualité, Coût, Délai • Mesures – le rapport « moyens du manager » / « objectifs du managé » • Relation contemporaine d'aide manager/managé - la délégation. • Coaching : écoute, briefing, débriefing – axes de progrès – travail sur les items classiques : accueil, découverte des attentes, réponse pertinente, conclusion, prise de congé, expérience client... • Pilotage • Outils de suivi : tableaux de bord du manager, individuels, par équipe. • Reporting clients et reporting internes. • Management des RH • les différents entretiens : recrutement, évaluation - élaboration des critères. • délégation : précisions sur les 3P – mise en pratique sur des cas concrets. • motivation : par la rémunération – hors rémunération. • animation d'équipe : le brief/debrief – la réunion de groupe – les rendez-vous « off » 			
NOTRE +			
<p>Point fort : une formation-action qui permet d'amorcer la mise en place d'outils au cours de la session de formation.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 702	702. Certification Services de centre de relation client NF EN 15838 et NF 345	4 jours	5200€ HT
Modalités		Participants	
Les 4 jours ne sont pas forcément consécutifs		Cadres en centre de relation client : responsables qualité, responsables de site, de plateau, de programme, superviseurs	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> Former les cadres en management de la relation client travaillant dans un centre de relation client pour un projet d'obtention du certificat NF EN 15838 en respectant les règles de certification NF345 			
Programme			
<ul style="list-style-type: none"> Norme NF EN 15838 – règles de certification NF345 Contexte historique – raisons d’être – 3 types de label - liens avec l’ISO26000 Définitions – champ lexical Norme de qualité dans le secteur de la relation client Objectifs de la norme Dossier qualité Engagement, stratégie et responsabilités Stratégie de management, politique et engagements qualité Responsabilités et rôles opérationnels Réglementation, législation et confidentialité Gestion de la documentation qualité Réglementation, législation et confidentialité Gestion du personnel Gestion de l’infrastructure Réglementation, législation et confidentialité Processus de production du service Spécificités pour l’externalisation du service Mise en œuvre du service et évaluation de la qualité Les 16 indicateurs <ul style="list-style-type: none"> 4 Indicateurs Sociaux 4 Indicateurs Service 2 Indicateurs Satisfaction client 3 Indicateurs Processus 3 Indicateurs Qualité de contact Système de mesures et recueil des engagements de service Présentation des résultats Gestion des réclamations client Evaluation de la satisfaction client Amélioration de la qualité du service Plan d’actions correctives Revue du système qualité 			
NOTRE +			
Point fort : Cette formation-action peut être utilisée à l’occasion de la réalisation d’un projet concret de certification et ainsi produire des livrables utiles à la certification pendant la formation. Elle peut être vécue comme un accompagnement lors de l’initialisation du projet.			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 703	703. Label de responsabilité sociale dans les centres de relation client	3 jours	3900€ HT
Modalités			Participants
Les 3 jours ne sont pas forcément consécutifs			Cadres en centre d'appels; DRH
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Former les cadres en management de la relation client travaillant dans un centre de relation client dans la perspective d'un projet d'obtention du Label de Responsabilité Sociale • Sensibiliser sur les points requis et importants qui mènent à la responsabilité sociale • Concrétiser la notion de « responsabilité sociale » par le biais des items présents dans le label 			
Programme			
<ul style="list-style-type: none"> • Label de Responsabilité Sociale dans le secteur de la relation client • Contexte historique – raisons d’être – 3 types de label - liens avec l’ISO26000 • Définitions – champ lexical • Objectifs du Label • Gouvernance • Politique Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) • Management des risques RSE • Perception des parties prenantes • Pratiques RH • Recrutement • Gestion des emplois et des compétences • Rémunération • Protection sociale • Surveillance – Observation électronique et vie privée - CNIL • Accueil et intégration • Formation • Conditions de travail • Dialogue social, relations sociales • Droit d’expression des salariés • Accords d’entreprise • Représentation du personnel • Climat social • Contentieux • Réorganisation / Restructuration • Engagement sociétal • Actions dans la cité • Diversité, égalité des chances • Ancrage territorial • Intégration des personnes handicapées • Egalité professionnelle • Pratiques commerciales • Achats • Confidentialité des données privées • Représentation du personnel • Pratiques commerciales loyales • Prévention de la corruption et des conflits d’intérêts • Réorganisation / Restructuration • Environnement • Déchets / Recyclage • Consommation responsable • Formation • IT green • Climat et environnement 			
NOTRE +			
<p>Point fort : une formation-action qui permet <u>d’amorcer</u> la mise en place d’outils au cours de la session de formation et de rattacher des éléments concrets de la vie quotidienne en entreprise aux questions posées par le Label de Responsabilité Sociale.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 704	704. Audit Qualité pour NF345 Services et NF EN 15838 Services des centres de relation client	4 jours	5200€ HT
Modalités		Participants	
<p>Les 4 jours ne sont pas consécutifs (espacés environ d'un mois) Prérequis : Avoir suivi le module n° 702 « Certification Services de centre de relation client » NF EN 15838 et NF 345</p>		<p>Cadres de la relation client. Cadres et agents de maîtrise en centre d'appels : responsables de plateau, responsables de programme, superviseurs</p>	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir la méthodologie d'audit, les connaissances et le savoir-faire nécessaires à la préparation, à la réalisation et au suivi des audits de systèmes de management • Assimiler les spécificités liées à la pratique de l'audit de système de management, déontologie et comportement des auditeurs • Réaliser sur le terrain (de votre entreprise), en formation-action des activités d'audit telles que requises par les exigences de la norme NF EN 15838 et des règles de certification NF345 • Savoir rédiger un rapport d'audit et formuler des recommandations 			
Programme			
<p>1^{ère} journée : théorie et préparation de l'audit en formation action Les ¾ de la première journée sont consacrés à un cours magistral avec une présentation des bases de l'activité d'audit (selon l'ISO19011) ainsi que les bases des référentiels NF EN 15838 et NF345. Le dernier quart de la journée est consacré à la rédaction du plan d'audit correspondant à l'audit qui sera réalisé sur un domaine d'activité de l'entreprise au cours de la formation durant les 3 jours suivants.</p>			
<p>2^{ème} journée : réalisation de l'audit en formation action dans l'entreprise La moitié de la deuxième journée est consacrée à un cours magistral sur les comportements de l'auditeur, sur sa déontologie. L'autre moitié de la journée est consacrée à la réalisation de l'audit conformément au plan d'audit rédigé lors de la première journée, sur le domaine d'activité prévu comme périmètre de l'audit.</p>			
<p>3^{ème} journée : réalisation de l'audit en formation action dans l'entreprise Le ¼ de la troisième journée sera consacré à un cours magistral en insistant sur les points théoriques déjà acquis et sur les aspects factuels (liés aux enregistrements) afin d'anticiper la rédaction du rapport d'audit. Les trois quarts restants de la journée étant consacrés à la réalisation de l'audit initialisé en 2^{ème} journée.</p>			
<p>4^{ème} journée : rédaction du rapport d'audit La journée est consacrée à la rédaction du rapport d'audit. Elle se termine par la reprise des éléments théoriques de la réalisation d'un audit et un échange formateur / stagiaires.</p>			
<p>NOTRE + Point fort : Cette formation-action peut être l'occasion de réaliser les premiers audits internes dans l'entreprise et contribuer à l'obtention d'une certification. Le formateur est alors le responsable d'audit et les stagiaires sont des auditeurs en formation. Les audits internes correspondent à une exigence dans les normes internationales de management donnant lieu à certification. Ainsi, la formation permet de produire les premiers audits et les enregistrements nécessaires à l'obtention du certificat. Notre formateur est certifié auditeur ICA par l'AFNOR.</p>			