

C
A
T
A
L
O
G
U
E

D
E
S

F
O
R
M
A
T
I
O
N
S



**Esc'Al
Formation**

« Un temps pour se former »

S O M M A I R E

● MARKETING & VENTE

- Techniques et comportements de vente 4
- Vente sédentaire 5

● MANAGEMENT

- Manager, animer, motiver l'équipe de vente 6
- Conduite de réunions 7

● RESSOURCES HUMAINES

- Formation tuteur 8
- Organisation et gestion du temps 9
- Gestion du stress 10
- Gestion des conflits 11

● TELEACTEUR

- Techniques d'accueil physique et téléphonique 12
- Professionnalisation du discours téléphonique 13
- Téléprospection et prise de rendez-vous 14
- Télévente (vendre par téléphone) 15
- Téléassistance-hotliner 16

● LANGUES ETRANGERES

- Débuter en langue étrangère 17
- Remise à niveau en langue étrangère 18
- Perfectionnement en langue étrangère 19

● INFORMATIQUE

- Internet & Windows 20
- Word initiation 21
- Word perfectionnement 22
- Excel initiation 23
- Excel perfectionnement 24
- Outlook 25
- Power point 26
- Access initiation 27
- Ciel gestion commerciale 28
- Ciel comptabilité 29
- Ciel paye 30

● COMPTABILITE & GESTION

- Approche de la comptabilité générale 31
- Approche de l'analyse fiscale & gestion 32
- Préparer, &établir et clôturer les comptes annuels 33
- Du bilan à la liasse fiscale 34

• Etablir les déclarations de T.V.A.	35
• Pratique de la T.V.A. intracommunautaire	36
• Pratique de la comptabilité analytique	37
• Fiscalité des entreprises	38
• Pratique comptable et fiscale de l'amortissement	39
• Pratique de l'impôt sur les sociétés	40
• Paie et administration du personnel	41
• La gestion financière -Niveau 1	42
• La gestion financière – Niveau 2	43

● HYGIENE ET ENTRETIEN DES LOCAUX

• La connaissance et l'utilisation des produits de nettoyage	44
• Entretien des bureaux et sanitaires techniques et organisations	45
• Techniques et organisation du nettoyage et de la désinfection des bureaux et sanitaires	46
• Initiation à l'organisation et aux techniques de nettoyage	47
• Sensibilisation sécurité, ergonomie et qualité	48
• Le lavage à l'autolaveuse	49
• Le lavage à la monobrosse	50
• Sols textiles : entretien et rénovation/injection et extraction	51
• Entretien et remise en état des sols thermoplastiques	52
• Le lavage de la vitrerie à faible hauteur	53
• Le nettoyage des grandes et moyennes surfaces	54
• Initiation à l'organisation des sites	55
• Organisation et maîtrise de sites	56
• Chef d'équipe : management d'équipe	57
• Attitudes professionnelles de service	58

● SECURITE

• Habilitation électrique	
○ Initiale/Exécutant : B0, H0, H0V	59
○ Recyclage/personnel habilité : B0,H0,H0V	60
○ Initiale/chargé d'interventions élémentaires : BS, BE et HE Manœuvres	61
○ Recyclage/personnel habilité : BS, BE, HE Manœuvres	62
○ Initiale/électricien / BR	63
○ Recyclage/personnel habilité : BR	64
• Sauveteurs et Secouristes du Travail (SST)	65
• Gestes et postures	66
• CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité, et des Conditions de Travail)	67
• CACES Nacelle/chariots automoteurs/engins de chantiers	68
• Risques Amiante sous-section 4	69
• Risques chimiques Niveau 1	70
• Risques chimiques Niveau 2	71

● HYGIENE ALIMENTAIRE

• Formation spécifique en hygiène alimentaire	72
---	----

***La liste des formations proposées dans ce catalogue n'est pas exhaustive.
Les tarifs sont communiqués à la demande et sur devis.***

MARKETING & VENTE

Techniques et comportements de vente

Objectifs :

- **Identifier les étapes de l'entretien et acquérir une méthode de vente efficace pour questionner, argumenter, répondre et conclure positivement.**
- **Savoir prendre appui sur des bases solides et sur son impact personnel pour concentrer les efforts vers les clients et les convaincre.**

Public : Commerciaux, délégués commerciaux... toute personne pratiquant ou devant pratiquer la vente « terrain ».

Prérequis : Connaissance minimum en vente

Durée : 14 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Identifier l'impact du commercial dans le processus de la vente**
Psychologie de l'acte d'achat : motivation, intention, décision
L'offre commerciale
Votre rôle et votre impact personnel « Quel vendeur êtes-vous ? »
- **Le fil conducteur d'un entretien de vente**
Les 6 phases de la vente
- **Préparer une visite**
Les informations à réunir et les outils à prévoir
Construire l'objectif de la visite
- **Le téléphone**
Franchir le barrage de la secrétaire
Qualifier le prospect
Obtenir un rendez-vous rentable
- **Etablir un contact positif**
La règle des 4 x 20
Se présenter, présenter sa société
Donner envie au client de s'exprimer
Structurer et adapter ses arguments
Présenter les prix avantageusement
Répondre en souplesse aux objections
Conclure pour vendre
- **Préparer sa prochaine visite pour optimiser son temps**

Méthodes & Outils :

- Etude de cas.
- Formation interactive et participative.

Tarif : Nous consulter

MARKETING & VENTE

Vente sédentaire

Objectifs :

- **Développer son efficacité commerciale et perfectionner ses techniques de vente.**
- **Maîtriser la relation clientèle en face à face et au téléphone.**
- **Gérer les impératifs commerciaux imposés.**

Public : Vendeurs sédentaires assistants commerciaux, vendeurs en magasin ou au comptoir.

Prérequis : Connaissance minimum en vente

Durée : 14 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Utilisation commerciale du téléphone**

Téléphone et image de marque

Attitudes et vocabulaire adaptés à l'entretien téléphonique

Accueillir et faire face aux réclamations clients

- **La maîtrise de l'entretien commercial en face à face et au téléphone**

Accueillir et prendre en charge son client

Comprendre la demande du client : découverte

Identifier les opportunités

Proposer les solutions

L'argumentation

Répondre aux objections

Présenter le prix et défendre ses marges

Obtenir l'engagement du client

Faire face aux situations agressives

- **Les actions commerciales de la vente en direct**

Répondre commercialement à une demande d'information

Prendre des commandes efficacement

Vente de remplacements, de produits complémentaires, de promotions

Suivi des clients et fidélisation

Méthodes & Outils :

- **Apports théoriques, auto-diagnostic, échanges et mises en situation.**
- **Entraînements en simulations d'appels entrants + vidéo.**
- **Assistance active axée sur les points repérés à améliorer.**
- **Remise d'un aide-mémoire.**

Tarif : Nous consulter

MANAGEMENT

Manager, animer, motiver l'équipe de vente

Objectifs :

- **Renforcer son efficacité managériale.**
- **Stimuler la motivation de chacun de ses collaborateurs.**
- **Créer et renforcer l'esprit d'équipe.**
- **Résoudre les cas difficiles.**

Public : Responsables des ventes, animateurs de réseau, manager d'équipe...

Prérequis : Connaissance minimum en management

Durée : 21 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Développer les potentiels des vendeurs**
Identifier les leviers de motivation des individus et de l'équipe
Diagnostiquer son équipe
Les outils de motivation
- **Exercer un management efficace**
Valider son positionnement par rapport à l'équipe
Susciter la participation et développer l'esprit d'équipe
Le management situationnel
Intégrer les émotions dans le travail
Connaître et accepter ses propres mécanismes émotionnels
- **Motiver au quotidien**
Savoir féliciter
Ecouter, informer
Faire accepter les objectifs
Proposer une mission, un plan d'action
Susciter et valoriser les idées
Adapter sa communication
- **S'entraîner à résoudre les cas difficiles**
Réagir aux symptômes de démotivation
Savoir prendre des décisions impopulaires
S'appuyer sur l'expression des émotions pour résoudre les conflits, les insatisfactions

Méthodes & Outils :

- Etude de cas.
- Formation interactive et participative.

Tarif : Nous consulter

MANAGEMENT

Conduite de réunions

Objectifs :

- **Préparer et animer une réunion.**
- **Prendre des décisions en réunion.**
- **Evaluer une réunion.**

Public : Manager, responsable d'équipe, responsable de projet, créateur d'entreprise.

Prérequis : Connaissance minimum en management

Durée : 21 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Savoir justifier la réunion**
Distinguer les différents types de réunions
Expliquer la nécessité de la réunion
- **Savoir préparer la réunion**
Préparer l'organisation matérielle
Elaborer l'ordre du jour
- **Savoir impliquer les participants**
Clarifier le rôle de chacun
Déterminer le rôle de l'animateur
Définir les fonctions exercées par le groupe
- **Savoir animer la réunion**
Etre créatif
Gérer les discussions
Gérer les comportements difficiles
- **Savoir prendre des décisions**
Résoudre un problème
Définir un plan d'action
- **Savoir évaluer**
Evaluer la réunion
Compte rendu

Méthodes & Outils :

- Formation interactive.
- Jeux de rôle.

Tarif : Nous consulter

RESSOURCES HUMAINES

Formation Tuteur

Objectifs :

- *Participer à la définition des enjeux et des objectifs du parcours de professionnalisation.*
- *Identifier et analyser clairement un métier, transmettre des savoir-faire.*
- *Coordonner le processus de professionnalisation.*
- *Garantir la cohérence interne du parcours de professionnalisation.*
- *Connaître les différentes modalités d'évaluation des acquis du parcours de professionnalisation.*

Public : *Toute personne d'une entreprise pouvant être appelée à avoir la responsabilité d'un salarié bénéficiant d'un contrat en alternance (professionnalisation ou apprentissage).*

Prérequis : *Avoir la fonction de tuteur ou de maître d'apprentissage d'un alternant en contrat de professionnalisation ou en contrat d'apprentissage*

Durée : *28 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)* **Modalités :** *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur*

Programme de formation :

- **1ère journée**

Définition du tutorat :

Définition générale et diversité des situations tutorales

Le tutorat et la formation en alternance

Le tutorat et la gestion des compétences dans l'entreprise

La fonction tutorale et les missions confiées au tuteur

Activités concrètes et compétences liées au tutorat

Principes de base de la pédagogie en alternance

- **2ème journée**

Le concept de transmission

La définition et l'élaboration du plan de formation pratique

Les méthodes de formation en entreprise

- **3ème journée**

Le concept de coordination

Le partenariat avec l'organisme de formation

L'évaluation des compétences dans l'entreprise et en organisme de formation

- **4ème journée**

Débriefing concernant les différents outils mis en œuvre par les tuteurs auprès des salariés en professionnalisation

Méthodes & Outils :

- **Co-animation, jeux de rôle.**
- **Etude de cas, brainstorming, apports théoriques et conceptuels.**

Tarif : Nous consulter

RESSOURCES HUMAINES

Organisation et gestion du temps

Objectifs :

- *Maîtriser les fondamentaux de l'organisation individuelle.*
- *Travailler plus vite et mieux pour se dégager du temps.*
- *Devenir maître de son temps.*

Public : *Toute personne souhaitant gérer son temps de manière efficace*

Prérequis : *Aucun*

Durée : *21 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur*

Programme de formation :

- **Evaluer son organisation personnelle**

Tests et auto-diagnostic de son comportement face au temps et au stress
Points forts et points faibles

- **Analyser sa propre gestion du temps**

Définir la conception du temps
Définir temps professionnel et temps personnel
Repérer les « bouffes-temps » et leurs conséquences

- **Mettre en œuvre son organisation**

Définir les priorités : les notions d'urgence et d'importance
Définir ses objectifs

- **Une organisation en deux temps**

La liste des projets
Le tri quotidien

- **Construire les outils d'organisation du temps**

Personnel
Professionnel

- **Gérer son environnement**

Identifier les compétences
Apprendre à déléguer

Méthodes & Outils :

- **Co-animation.**
- **Jeux de rôle.**
- **Etude de cas.**
- **Apports théoriques et conceptuels.**

Tarif : *Nous consulter*

RESSOURCES HUMAINES

Gestion du stress

Objectif :

- **Maîtriser et gérer son stress.**

Public : Toute personne souhaitant gérer son stress de manière efficace

Prérequis : Aucun

Durée : 12 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Professions**
Le type d'emploi
Les responsabilités
La personnalité
- **Symptômes d'un excès de stress**
Rendement au travail
Attitudes
Sentiments personnels
Somatisation
Processus et caractéristiques du burn-out
- **Instruments de diagnostics**
Evaluation de l'état de stress
Identification des sources de stress professionnel
- **Les solutions piégées**
Les étapes préliminaires à une saine gestion du stress
La gestion des priorités
Clarification des valeurs, buts et objectifs
Gestion centrée sur l'important plutôt que l'urgent

Méthodes & Outils :

- **Apports théoriques et conceptuels.**

Tarif : Nous consulter

RESSOURCES HUMAINES

Gestion des conflits

Objectif :

- **Savoir comprendre et collaborer avec tout individu.**

Public : Toute personne souhaitant améliorer la communication avec ses collaborateurs.

Prérequis : Connaissances souhaitées en management

Durée : 28 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Attitudes de communication**

Maîtrise de soi, de son stress et de celui de l'interlocuteur
Postures et attitudes à adopter face à l'interlocuteur
Développer son aisance relationnelle

- **Gestion des énergies communicatives**

Le rapprochement plutôt que l'isolement, les projets communs
L'exercice du pouvoir
Attentes réalistes pour autrui
Encouragement et soutien moral
La communication avec les autres

- **Processus de communication interpersonnelle**

Analyser et intégrer le processus de la communication interpersonnelle
Les différents schémas de la communication
Identifier son propre style de communication
Identifier les canaux préférentiels des interlocuteurs

- **Les outils pour une bonne communication avec ses collaborateurs**

Le capital Confiance
La fixation d'objectifs, le pouvoir de l'enthousiasme
L'expression des convictions et opinions
Les principes fondamentaux des relations humaines

- **La gestion des conflits**

Savoir identifier les situations potentielles de conflit
Distinguer les différents types de conflits, repérer les climats

- **Les conduites à ne pas tenir**

- **Savoir déterminer les enjeux**

Clarifier les paramètres du conflit, définir les enjeux des deux parties, évaluer les pouvoirs

- **Savoir traiter un conflit**

Comprendre les mécanismes, gérer et résoudre le conflit

Méthodes & Outils :

- **Apports théoriques et conceptuels.**

Tarif : Nous consulter

TELEACTEUR

Techniques d'accueil physique et téléphonique

Objectifs :

- **Optimiser la qualité de votre accueil physique et/ou téléphonique pour valoriser l'image de marque de votre société.**
- **Accueillir et renseigner efficacement.**

Public : Standardiste, poste d'accueil, accueil et vente comptoir ou guichet, vendeur en magasin

Prérequis : Aucun

Durée : 14 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises) **Modalités :** Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Définition des missions d'accueil**

Environnement

Présentation personnelle - comportements

Fonctions des accueils physiques et téléphoniques

Importance de l'accueil

- **Accueil professionnel donc de qualité**

Connaissance de sa société : activité, organisation interne

Disponibilité, écoute

Communication verbale et non verbale

S'adapter à son interlocuteur pour plus d'efficacité

- **L'entretien d'accueil**

Présentation et message d'accueil

L'identification de son interlocuteur

Créer un climat accueillant

Questionner à bon escient

Cerner la demande exacte

Prendre en charge la demande

Savoir faire patienter

Prise de message et transmission

Répondre en 1^{er} accueil

La voix, le vocabulaire, le sourire, la discrétion

Maîtriser une situation agressive

Méthodes & Outils :

- **Apports théoriques, échanges et mises en situation.**
- **Entraînements en simulation d'appel entrant et en situation d'accueil physique.**
- **Assistance active axée sur les points repérés à améliorer.**
- **Remise d'un aide-mémoire.**

Tarif : Nous consulter

TELEACTEUR

Professionnalisation du discours téléphonique

Objectifs :

- **Améliorer la qualité et la performance de ses contacts téléphoniques.**
- **Maîtriser les techniques de communication au téléphone.**

Public : *Toute personne qui utilise déjà le téléphone comme outil stratégique dans les contacts professionnels en émission et en réception d'appels et qui souhaite professionnaliser son discours*

Prérequis : *Aucun*

Durée : *35 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en*

présentiel

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur*

Programme de formation :

- **Enjeux du téléphone dans l'entreprise**
Relationnel clients - fournisseurs
Image de l'entreprise véhiculée par l'outil téléphone
Préparation matérielle et mentale
- **Moyens d'expressions dans la communication orale**
Voix, élocution, langage professionnel approprié
Disponibilité et sourire, écoute active
S'adapter à la situation rencontrée
- **Techniques en réception d'appels**
Présentation
Identification de l'interlocuteur, évaluation des besoins
Ecoute active et sélective, formulations
Proposition – Réponse adaptée
Engagement dans l'action, conclure son appel, prise de congé
- **Techniques en émission d'appels**
Préparation de son appel
Choix et identification de son interlocuteur
Questionner pour mieux argumenter
Traiter les objections, prendre congé
- **A chaque situation d'appel son argumentaire**
Prise de rendez-vous, relance de devis et d'invitation, détection de potentiel
- **Vente additionnelle**

Méthodes & Outils :

- **Apports théoriques, échanges et mises en situation.**
- **Entraînements en simulations d'appels entrants + vidéo.**
- **Assistance active axée sur les points repérés à améliorer.**
- **Elaboration d'outils spécifiques.**
- **Remise d'un aide-mémoire.**

Tarif : Nous consulter

TELEACTEUR

Téléprospection et prise de rendez-vous

Objectifs :

- **Savoir prendre des rendez-vous qualifiés.**
- **Détecter de potentiels pour relance.**

Public : *Téléprospecteurs, assistants commerciaux, commerciaux et toute personne souhaitant améliorer son efficacité en prise de rendez-vous*

Prérequis : *Aucun*

Durée : *28 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, téléphone*

Programme de formation :

- **Organisation des missions de prospection**

Fichiers d'appels

Définition d'objectifs quantitatifs et qualitatifs

Préparation matérielle et mentale

- **Moyens d'expressions dans la communication orale**

Voix, élocution, langage professionnel approprié

Disponibilité et sourire

Ecoute active

S'adapter à la situation rencontrée

- **La trame générale à suivre pour prendre des rendez-vous : construire un guide d'entretien**

Présentation et objet d'appel

Passer les barrages

Identifier le bon interlocuteur

Phrase d'accroche pour un questionnement adapté

Reformulation et argumentation pour positionner son rendez-vous

Conclure son appel

Répondre aux objections

- **Suivi de ses missions de prospection**

Compte-rendu d'appel ou fiche contact

Vocabulaire et ratios pour suivis efficaces

Grille d'évaluation des appels

- **Gérer ses rappels et ses relances**

Méthodes & Outils :

- **Apports théoriques, échanges et mises en situation.**
- **Entraînements en simulations d'appels sortants, appels en réels possibles.**
- **Assistance active axée sur les points repérés à améliorer.**
- **Elaboration d'un guide d'entretien type.**
- **Remise d'un aide-mémoire.**

Tarif : Nous consulter

TELEACTEUR

Télévente (Vendre par téléphone)

Objectifs :

- *Acquérir les techniques de commercialisation par téléphone pour optimiser les ventes.*
- *Elaborer l'argumentaire de vente et les réponses aux objections téléphone pour mieux répondre aux attentes des clients internes et/ou externes à l'entreprise.*

Programme de formation :

Public : *Télévendeurs, commerciaux sédentaires*

Prérequis : *Aucun*

Durée : *21 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, téléphone*

- **Enjeux du télévendeur dans l'entreprise**

Contexte et objectifs assignés

Connaissance de l'environnement et des produits de l'entreprise

- **Moyens d'expressions dans la communication orale**

Voix, élocution, langage professionnel approprié

Disponibilité et sourire, écoute active

S'adapter à la situation rencontrée

- **Préparation d'argumentaire**

Préparation matérielle et mentale (dossier client – objectif d'appel – mise en situation)

Prendre contact, gérer les barrages et obtenir le décisionnaire

Questionner et identifier rapidement les besoins

Détecter les motivations d'achat de son interlocuteur

Adapter et préparer sa proposition en ligne

Tester par étape la fiabilité de la solution

Utiliser et analyser le rapport avantage/coût

Obtenir l'achat et traiter les objections

Savoir conclure la vente avec l'engagement client, prendre congé

- **Suivi des ventes par téléphone**

Gestion du fichier clients-prospects

Programmation des relances

Outils de suivi des actions engagées

- **Organisation et gestion de son temps**

Méthodes & Outils :

- **Apports théoriques, échanges et mises en situation.**
- **Entraînements en simulations d'appels sortants, appels en réels possibles.**
- **Assistance active axée sur les points repérés à améliorer.**
- **Elaboration d'argumentaire de vente spécifique.**
- **Remise d'un aide-mémoire.**

Tarif : Nous consulter

TELEACTEUR

Téléassistance – Hotliner

Objectifs :

- **Parfaire ses compétences commerciales par une sensibilisation à la relation client.**
- **Améliorer la qualité de ses contacts téléphoniques et la performance de la gestion des appels en émission et/ou réception.**
- **Conforter l'image de son entreprise.**

Public : Technicien SAV, technicien support technique, service maintenance ou logistique

Prérequis : Aucun

Durée : 21 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Enjeux du téléphone dans l'entreprise et dans son service en particulier**
Image de marque après la vente
Efficacité, sens du service, satisfaction client...
- **Moyens d'expressions dans la communication orale**
Voix, élocution, langage professionnel approprié
Disponibilité et sourire, écoute active
Vulgariser ses explications pour s'adapter à la situation rencontrée et à son interlocuteur
- **Techniques de réception d'appels : internes et externes**
Présentation, évaluation des attentes, écoute
Formulations adaptées
Solution apportée
Valorisation du service rendu
Réponse aux objections
Prise de congé
- **Gestion des situations délicates**
Traitement des réclamations et des litiges
Synergie avec les autres services de l'entreprise
Apporter une réponse négative
Organisation et gestion de son temps

Méthodes & Outils :

- **Apports théoriques, échanges et mises en situation.**
- **Entraînements en simulations d'appels entrants.**
- **Assistance active axée sur les points repérés à améliorer.**
- **Elaboration de réponses aux objections spécifiques.**
- **Remise d'un aide-mémoire.**

Tarif : Nous consulter

LANGUES ETRANGERES

Débuter en langue étrangère

Objectif :

- **Acquérir les bases de la langue afin de comprendre et de se faire comprendre.**

Public : Toute personne souhaitant acquérir les bases de la langue en anglais, espagnol, portugais, italien...

Prérequis : Niveau débutant

Durée : 40 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, TV, magnétophone

Programme de formation :

- **Grammaire**

Parler au présent, au passé, au futur

Questions

Adjectifs et pronoms

Prépositions

- **Vocabulaire**

L'alphabet

Chiffres, heures et dates

Vocabulaire du quotidien

Voyages et vacances

Goûts et préférences

- **Communication**

Au restaurant

S'orienter, demander son chemin

A l'aéroport

A l'hôtel

Téléphoner

Présenter l'entreprise et ses fonctions

Automatismes de politesse

Méthodes & Outils :

- **Approche pratique et participative de la langue.**

Tarif : Nous consulter

LANGUES ETRANGERES

Remise à niveau en langue étrangère

Objectif :

- **Consolider les automatismes de la langue afin de communiquer en contexte professionnel et extra-professionnel.**

Public : *Toute personne souhaitant rafraîchir et mettre à jour ses connaissances en anglais, espagnol, portugais, italien...*

Prérequis : *Connaissance des structures grammaticales de base, formulation et compréhension de phrases simples.*

Durée : *40 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, TV, magnétophone*

Programme de formation :

- **Grammaire**
Système des temps
Concordances
Systèmes des questions
Pronoms
Mots de liaison, prépositions, gérondifs
La condition
Expression de la quantité
- **Vocabulaire**
Vocabulaire commercial
Vocabulaire technique
- **Communication**
Voyages d'affaires
Prise de rendez-vous
Présenter la société et ses produits
Décrire ses fonctions
Visite d'entreprise
Salons professionnels
Négociations
Organiser ou assister à une réunion
Faire des présentations
Travailler au téléphone
Correspondance écrite
Exprimer ses opinions

Méthodes & Outils :

- **Approche pratique et participative de la langue.**

Tarif : Nous consulter

LANGUES ETRANGERES

Perfectionnement en langue étrangère

Objectif :

- **Améliorer la fluidité dans la langue par des mises en situation professionnelle.**

Public : *Toute personne souhaitant perfectionner ses connaissances en anglais, espagnol, portugais, italien...*

Prérequis : *Connaissance des structures grammaticales de base, formulation et compréhension de phrases simples.*

Durée : *40 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, TV, magnétophone*

Programme de formation :

- **Grammaire**

Les temps plus complexes
Expressions du doute, de l'hypothèse
Suggestion et conseil
Discours indirect
Prépositions
Adverbes

- **Vocabulaire**

Les faux-amis
Idiomatiques
Vocabulaire spécifique au contexte professionnel des stagiaires

- **Communication**

Management
Commerce et marketing
Communication
Production
Réunions
Travailler par téléphone
Correspondance écrite
Résolution de problèmes
Facteurs inter-culturels
Contexte extra-professionnel

Méthodes & Outils :

- **Approche pratique et participative de la langue.**

Tarif : Nous consulter

INFORMATIQUE

Internet & Windows

Objectifs :

- **Connaître et savoir utiliser l'environnement Windows.**
- **Maîtriser l'interface Internet Explorer, les outils de navigation, de recherche, de messagerie, de discussion.**

Public : *Tout public*

Prérequis : *Connaître les bases du clavier et si possible avoir déjà utilisé Windows ou la souris.*

Durée : *14 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser, accès internet*

Programme de formation :

- **Windows**
 - Présentation du bureau Windows
 - Précision sur les fenêtres
 - La barre des tâches
 - Le menu Démarrer
 - La corbeille
 - L'explorateur
 - Précisions sur le stockage des données sur le disque
 - Les dossiers
- **Internet**
 - La connexion
 - Lancer et quitter Internet Explorer
 - Les composantes de la fenêtre
 - Les paramètres
 - 4 façons de naviguer sur Internet
 - Recherche d'informations
 - Messagerie électronique
 - Favoris
 - Enregistrer une page Web
- **Trucs et astuces**

Méthodes & Outils :

- **Un micro-ordinateur par stagiaire.**
- **Mise en situation par le biais d'exercices pratiques.**

Tarif : Nous consulter

INFORMATIQUE

Word Initiation

Objectif :

- **Connaître et savoir utiliser les fonctions essentielles du traitement de textes.**

Public : *Tout public ayant des connaissances Windows*

Prérequis : *Savoir utiliser un PC*

Durée : *14 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser, accès internet*

Programme de formation :

- **Les notions de base**
Prise en main du logiciel
Description des outils et de l'interface
Enregistrer, fermer, ouvrir un fichier
- **La mise en forme du texte**
Les retraits de ligne et de paragraphe
Les puces et numéros
Les encadrements et les trames
Les tabulations
La fonction rechercher / remplacer du texte
- **Les tableaux**
Créer et modifier un tableau simple
- **La mise en page et l'impression**
Les options d'impression
L'aperçu avant impression
La mise en page et les paramètres de marges
- **L'environnement**
Les options
La personnalisation de la barre d'outils

Méthodes & Outils :

- **Un micro-ordinateur par stagiaire.**
- **Mise en situation par le biais d'exercices pratiques.**

Tarif : Nous consulter

INFORMATIQUE

Word Perfectionnement

Objectif :

- **Maîtriser les fonctions évoluées du traitement de textes.**

Public : *Tout public ayant suivi le module Word Initiation ou ayant un niveau équivalent*

Prérequis : *Connaissance de base de WORD*

Durée : *14 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation / TOSA*

Moyens : *Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser, accès internet*

Programme de formation :

- **Révision de quelques thèmes du module Initiation**

- **Les modèles**

Utilisation des modèles intégrés

Création, enregistrement, modification de modèle

- **Les styles**

Utilisation des styles intégrés

Création, modification de style

- **La table des matières**

Création, modification, utilisation, suppression

- **Les tableaux**

Les tableaux automatiques

Les tableaux complexes

Feuille de calcul Excel sous Word

- **Le publipostage**

La préparation des éléments du publipostage

Les filtres

Publipostage à l'écran ou à l'impression

Publipostage de type courrier ou de type étiquette

Méthodes & Outils :

- **Un micro-ordinateur par stagiaire.**
- **Mise en situation par le biais d'exercices pratiques.**

Tarif : Nous consulter

INFORMATIQUE

Excel Initiation

Objectif :

- **Connaître et savoir utiliser les fonctions essentielles du tableur.**

Public : *Tout public ayant des connaissances Windows*

Prérequis : *Savoir utiliser un PC*

Durée : *14 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser, accès internet*

Programme de formation :

- **Feuilles de calcul**

Saisir et modifier du texte

Saisir et modifier les nombres

Enregistrer, fermer, ouvrir un fichier

- **Mise en forme**

Mise en forme du texte, des nombres, des dates, des feuilles de calcul

Les bordures et les trames

Recherche et remplacement

- **Les calculs**

Les opérateurs

Les fonctions de calculs simples

Les références de cellules

- **L'impression**

Les options d'impression

La mise en page

- **Les graphiques simples**

Création, mise à jour et modification

- **L'environnement Excel**

Options

La personnalisation de la barre d'outils

Méthodes & Outils :

- **Un micro-ordinateur par stagiaire.**

- **Mise en situation par le biais d'exercices pratiques.**

Tarif : Nous consulter

INFORMATIQUE

Excel Perfectionnement

Objectif :

- **Connaître et savoir utiliser les fonctions avancées du tableur.**

Public : Tout public ayant des connaissances de base sur Excel

Prérequis : Connaissance de base sur Excel

Durée : 14 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser, accès internet

Programme de formation :

- **Révision de quelques thèmes du module Initiation**
- **Les liaisons inter-cellulaires**
- **L'adressage des cellules**

Adressage relatif, absolu et mixte, Pourquoi ? Comment ?

- **Les fonctions de calculs avancées**

Les fonctions imbriquées

Les fonctions conditionnelles

- **Base de données**

Création, modification, utilisation et paramétrage des filtres

- **Graphiques avancés**

- **Tableaux croisés dynamiques**

Création, modification, filtres

Méthodes & Outils :

- **Un micro-ordinateur par stagiaire.**
- **Mise en situation par le biais d'exercices pratiques.**

Tarif : Nous consulter

INFORMATIQUE

Outlook

Objectif :

- **Connaître et savoir utiliser Outlook dans l'ensemble de ses fonctionnalités.**

Public : *Tout public ayant des connaissances Windows*

Prérequis : *Savoir utiliser un PC*

Durée : *7 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser, accès internet*

Programme de formation :

- Les nouvelles technologies et la bureautique
- Les outils de communication
- Les systèmes de messageries et l'utilisation du courrier électronique
- Utilisation de la boîte de réception
- Utilisation du calendrier
- Utilisation du carnet d'adresses
- Utilisation des contacts
- Utilisation des notes et des tâches

Méthodes & Outils :

- Un micro-ordinateur par stagiaire.
- Mise en situation par le biais d'exercices pratiques.

Tarif : Nous consulter

INFORMATIQUE

PowerPoint

Objectif :

- **Savoir créer un diaporama et le présenter sur support numérique ou papier.**

Public : *Tout public ayant des connaissances Windows*

Prérequis : *Savoir utiliser un PC*

Durée : *14 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser, accès internet*

Programme de formation :

- Création / modification de diapositives
- Les différents objets : organigramme, tableau...
- La mise en forme des diapositives
- Utiliser les assistants à la création
- Utiliser les assistants à la mise en page
- Utiliser les modèles de conception
- Utiliser les outils d'animation
- Utiliser les outils de transition
- Le paramétrage d'un diaporama (Transitions Minutage Bouclage...)
- L'impression du diaporama

Méthodes & Outils :

- Un micro-ordinateur par stagiaire.
- Mise en situation par le biais d'exercices pratiques.

Tarif : Nous consulter

INFORMATIQUE

Access Initiation

Objectif :

- **Acquérir et utiliser les fonctions essentielles du gestionnaire de base de données.**

Public : *Tout public ayant des connaissances Windows*

Prérequis : *Connaissance de Windows et Excel* Durée : *21 Heures* Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)* Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser, accès internet*

Programme de formation :

- **Terminologie**
- **La barre des menus**
- **L'analyse des données**
- **La création de base de données**
 1. **Les tables**
 - -Définition
 - -Définition d'un champ et de ses propriétés
 - -Paramètres de construction à partir de l'analyse des données à prendre en compte
 - -Création d'une table
 - -Gestion des tris
 - -Modifier, copier, supprimer des données
 2. **Les relations**
 - -Définition / Paramétrages
 - Les formulaires
 - -Définition
 - -Utilisation de l'assistant
 - -Paramétrage et mise en forme
 - -Modification
 - -Fonctionnement
 3. **Les requêtes**
 - -Les différents types de requêtes
 - -Création
 - -Modification
 - -Requêtes simples / multi-tables
 4. **Les états**
 - -Principes
 - -Création

Méthodes & Outils :

- **Un micro-ordinateur par stagiaire.**
- **Mise en situation par le biais d'exercices pratiques.**

Tarif : *Nous consulter*

INFORMATIQUE

Ciel gestion commerciale

Objectifs :

- **Gérer les familles d'articles de la société.**
- **Gérer les fournisseurs.**
- **Réaliser les documents commerciaux.**
- **Réaliser le tableau de bord de l'activité.**
- **Relier l'activité au bilan comptable.**

Public : *Tout personnel des services administratifs, commerciaux ou comptables*

Prérequis : *La connaissance des pratiques en matière d'établissement de devis, commandes, facturation*

Durée : *12 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser, accès internet*

Programme de formation :

- **Explication des différents menus**
Barre d'outils et de navigation
Paramétrages des préférences générales
- **Création et paramétrages d'une société**
Coordonnées
Taux de TVA
Modes de règlements clients
- **Création et paramétrage des fichiers**
Fichiers clients
Fichiers fournisseurs
Fiches articles
Fichiers des commerciaux
- **Création et édition de devis, factures, bons de livraison, commandes fournisseurs, avoirs, bons de réception...**
Gestion des devis
Gestion des commandes clients et fournisseurs
Réapprovisionnement automatique
Facturation
Statistiques des ventes
- **Transfert d'écritures commerciales vers CIEL COMPTABILITE**

Méthodes & Outils :

- **Un micro-ordinateur par stagiaire.**
- **Mise en situation par le biais d'exercices pratiques.**

Tarif : *Nous consulter*

INFORMATIQUE

Ciel comptabilité

Objectifs :

- **Maîtriser les outils logiciels comptables.**
- **Maîtriser les techniques comptables.**

Public : *Tout public maîtrisant la comptabilité générale*

Prérequis : *Maîtrise des mécanismes et pratiques comptables définir*

Durée : *12 Heures*

Dates : *A*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser, accès internet*

Programme de formation :

- **Explication des différents menus**
Barre d'outils et de navigation
Paramétrages des préférences générales
Rappel comptable sur la saisie de la TVA., paye, OD, immobilisations
- **Création et paramétrage d'une société**
Coordonnées
Plan comptable
Taux de TVA
Date d'exercice
Régime d'imposition
- **Création de la liste des journaux utilisés par l'entreprise**
- **Créer de nouveaux comptes, en paramétrer certains existants**
Comptes de TVA
Comptes clients et fournisseurs
- **Saisie d'écritures, importation d'écritures, modification d'écritures, document de synthèse**
- **Etablir une déclaration mensuelle de TVA**
Générer la liquidation de l'impôt
Enregistrer son paiement
- **Modification d'écritures avant validation**
Contrepassation d'écritures après validation
- **Importation des écritures de CIEL GESTION COMMERCIALE**

Méthodes & Outils :

- **Un micro-ordinateur par stagiaire.**
- **Mise en situation par le biais d'exercices pratiques.**

Tarif : Nous consulter

INFORMATIQUE

Ciel paye

Objectifs :

- **Savoir établir les bulletins de salaire.**
- **Créer les profils des salariés.**
- **Créer le livre de paye et les documents aux salariés.**

Public : *Tout public en charge de la paye*

Prérequis : *Maîtrise de la gestion de la paye*

Durée : *12 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser, accès internet*

Programme de formation :

- **Explication des différents menus**
Barre d'outils et de navigation
Paramétrages des préférences générales
- **Création et paramétrage d'une société**
Coordonnées
Type de paye
Congés payés
Edition
- **Création des fiches salariés**
- **Vérifications**
Cotisations
Rubriques
Caisses
Tranches
Autres bases
- **Propriétés d'affichage des listes**
- **Création des profils et imputation sur les salariés**
- **Création des bulletins de paye**
Principe de fonctionnement
- **Saisie des variables des salariés**
Explication des historiques
- **Explication des différents onglets**
Cumuls
RTT, congés payés

Méthodes & Outils :

- **Un micro-ordinateur par stagiaire.**
- **Mise en situation par le biais d'exercices pratiques.**

Tarif : Nous consulter

COMPTABILITE & GESTION

Approche de la comptabilité générale

Objectif :

- **Maîtriser et comprendre les principes de base de la comptabilité générale.**

Public : Comptable, comptable adjoint, agent administratif et toute personne impliquée dans la gestion administrative ou la préparation d'un budget.

Prérequis : Connaissances générales de l'organisation administrative de son établissement ou de sa collectivité.

Durée : 21 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser

Programme de formation :

- **Principes de l'analyse des flux**

Charges / Immobilisations

Ventes

Crédit commercial

Flux financiers

-Capitaux

-Remboursement emprunt

Résultat d'exploitation

- **Les documents de la comptabilité**

Le Plan Comptable Générale

La balance

Les journaux

- **Les obligations générales permanentes**

- **La facturation**

La facture de doit

-Avance et acompte

-Frais accessoires

La facture d'avoir

- **Les états de rapprochements**

- **La TVA, les régimes**

Les régimes

La déclaration, l'enregistrement

Méthodes & Outils :

- Cas pratiques pour faciliter l'appropriation et la mise en œuvre des règles comptables.

Tarif : Nous consulter

COMPTABILITE & GESTION

Approche de l'analyse fiscale & gestion

Objectif :

- **Maîtriser et comprendre les principes de base de la fiscalité et de la gestion d'une entreprise.**

Public : Toute personne souhaitant maîtriser l'analyse fiscale et la gestion.

Prérequis : Connaissances générales de l'organisation administrative de son établissement ou de sa collectivité.

Durée : 21 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser

Programme de formation :

- **Acquisitions, évaluations et cession d'immobilisations**

Acquisitions éléments actifs

Evaluation à l'inventaire des biens amortissables

Cession

- **Les travaux d'inventaire**

Inventaire

Régularisation

Variations et dépréciations

- **Les documents de synthèse**

Présentation des comptes

Bilan, compte de Résultat

- **L'analyse du bilan**

Bilan fonctionnel

B.F.R. & F.R.N.G.

Ratios

- **L'analyse du résultat**

S.I.G. (Solde Intermédiaire de Gestion)

C.A.F. (Capacité d'Auto Financement)

Ratios

- **L'aide au pilotage d'une P.M.E.**

Notions budgétaires

Prévisions financières

Les Ecart

Les tableaux de bords

Méthodes & Outils :

- **Cas pratiques pour faciliter l'appropriation et la mise en œuvre des règles fiscales et des règles de gestion.**

Tarif : Nous consulter

COMPTABILITE & GESTION

Préparer, établir et clôturer les comptes annuels

Objectif :

- **Réaliser les travaux comptables de la clôture des comptes. : les amortissements, les provisions, le rattachement des produits et charges à la période, les variations de stock, la participation et l'impôt société.**

Public : Comptables - Comptables uniques - Collaborateurs des services comptables et financiers participant aux opérations de clôture

Prérequis : Maîtrise de la comptabilité générale

Durée : 21 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser

Programme de formation :

- **Respecter les obligations légales concernant la clôture**
Les règles du plan comptable général
Le droit comptable, les usages et les normes professionnelles
La réglementation fiscale
Les procédures d'inventaire
- **Maîtriser les opérations d'inventaire des immobilisations incorporelles, corporelles et financières**
La gestion des amortissements, des immobilisations, le traitement des indemnités d'assurances, des subventions d'investissement
- **Déterminer, comptabiliser et régulariser les provisions**
Les différents types de provisions
Pratique des écritures adéquates
- **Comptabiliser les opérations liées aux résultats**
- **Réaliser des situations comptables intermédiaires**

Méthodes & Outils :

- **Un cas « fil rouge » des écritures de clôture à la construction du bilan et du compte de résultat.**
- **Travail sur des situations réelles d'entreprises.**
- **Des « fiches mémo » pour traiter les difficultés techniques de la clôture des comptes.**

Tarif : Nous consulter

COMPTABILITE & GESTION

Du bilan à la liasse fiscale

Objectifs :

- **Savoir traiter les difficultés comptables de la clôture des comptes.**
- **Traiter l'incidence des évolutions de la réglementation comptable sur les comptes de son entreprise.**
- **Déterminer le résultat fiscal et calculer l'impôt société.**
- **Construire la liasse fiscale.**

Public : Comptable confirmé

Prérequis : Maîtrise de la comptabilité générale et du fonctionnement comptable et/ou juridique de l'entreprise.

Durée : 14 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser

Programme de formation :

- **Maîtriser les opérations d'inventaire**

Recensement et évaluation des éléments d'actif et de passif

Les choix comptables et fiscaux en matière d'amortissements

Les dépréciations d'actifs

L'évaluation et la constatation des provisions en conformité avec les règles comptables et pratiques fiscales

Le rattachement des charges et produits aux périodes concernées

Les événements postérieurs à la clôture

- **Déterminer le résultat fiscal et calculer l'IS**

Les conditions de déductibilités des charges et d'imposition des produits

Les réintégrations et les déductions

Le calcul du résultat fiscal

La détermination de l'Impôt sur les Sociétés et des contributions additionnelles

L'imputation des crédits d'impôts

Le calcul de la participation des salariés aux résultats

- **Etablir la liasse fiscale**

Renseigner les tableaux comptables de la liasse fiscale (2050 à 2057)

Compléter les imprimés fiscaux de la liasse fiscale (2058 à 2059)

Le suivi des déficits

Les contrôles de cohérence

Méthodes & Outils :

- **Cas pratiques pour faciliter l'appropriation et la mise en œuvre des règles comptables et fiscales.**

Tarif : Nous consulter

COMPTABILITE & GESTION

Etablir les déclarations de TVA

Objectifs :

- **Maîtriser la réglementation fiscale liée à la TVA.**
- **Compléter la déclaration de TVA (CA3).**
- **Procéder au contrôle des comptes de TVA.**

Public : Toute personne possédant les bases de la comptabilité générale

Prérequis : Connaissance en comptabilité générale

Durée : 28 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser

Programme de formation :

- Les obligations
- Les opérations imposables
- Les opérations exonérées
- Récupération de TVA
- La déclaration de TVA
- Etre en crédit de TVA

Méthodes & Outils :

- Mises-en pratique des règles fiscales de la TVA au travers de quiz ou d'exercices.
- Un cas de synthèse sur le contrôle des comptes de TVA et l'élaboration de la déclaration CA3.
- Des « fiches-mémo » et une documentation sur chacun des points traités.

Tarif : Nous consulter

COMPTABILITE & GESTION

Pratique de la TVA intracommunautaire

Objectifs :

- **Savoir appliquer les règles de la TVA relatives aux échanges de biens et prestations de services intracommunautaires.**
- **Connaître les obligations déclaratives.**
- **Etre capable de compléter la déclaration de biens et la déclaration de TVA.**

Public : Toute personne maîtrisant le régime courant de la TVA.

Prérequis : Connaissance en comptabilité générale

Durée : 14 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser

Programme de formation :

- Connaître les règles de base et établir les déclarations relatives aux échanges de biens intracommunautaires
- Savoir traiter les opérations complexes
- Connaître les règles relatives aux prestations de services intracommunautaires et déclarer la TVA française
- Calcul et inscription de la TVA sur la CA3

Méthodes & Outils :

- Formation opérationnelle : l'animation s'appuie sur des exemples réels, des exercices pratiques et les situations rencontrées par les participants.
- Un cas de synthèse sur les déclarations d'échanges de biens et de TVA réalisé au cours de la formation.
- Une documentation rédigée à partir des textes fiscaux et de la connaissance du terrain.

Tarif : Nous consulter

COMPTABILITE & GESTION

Pratique de la comptabilité analytique

Objectifs :

- **Maîtriser les principes essentiels de la comptabilité analytique pour participer à la mise en œuvre du système de gestion.**
- **Exploiter et utiliser à bon escient les différentes méthodes de calcul de coûts.**
- **Diffuser les indicateurs pertinents comme outil d'aide à la décision.**
- **Faire évoluer son système de mesure des coûts pour en améliorer l'efficacité.**

Public : *Toute personne maîtrisant la comptabilité générale, responsable comptable et financier, contrôleur de gestion, comptable unique*

Prérequis : *Maîtrise de la comptabilité générale*

Durée : *21 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser*

Programme de formation :

- **Définir les objectifs de la comptabilité analytique**
La nécessité de disposer d'une comptabilité des coûts
Le retraitement des charges de la comptabilité générale
- **Déterminer les coûts complets**
La distinction entre charges directes et indirectes
La méthode des centres d'analyse
La détermination des sections d'analyse et le choix des unités d'œuvre
- **Calculer des coûts partiels**
La distinction des charges fixes et variables
Les méthodes de coûts partiels
Le seuil de rentabilité
- **Connaître les techniques avancées d'analyse des coûts**
Définir les activités et choisir les inducteurs
Calculer les coûts des inducteurs et des produits
- **Mettre sous contrôle les coûts**
La méthode des coûts standards
L'analyse des écarts

Méthodes & Outils :

- **Une formation résolument pratique : de nombreux exercices et études de cas réalisés en groupe pour accélérer l'apprentissage des concepts étudiés.**
- **Des fiches de synthèse pour ancrer les méthodes de comptabilité analytique.**

Tarif : Nous consulter

COMPTABILITE & GESTION

Fiscalité des entreprises

Objectifs :

- **Connaître l'ensemble des obligations déclaratives.**
- **Savoir évaluer l'impact fiscal des principales décisions de gestion.**
- **Faire face à un contrôle fiscal et mesurer l'impact effectif des redressements.**
- **Gérer le risque : mettre l'entreprise hors risque sur le plan fiscal.**

Public : Toute personne maîtrisant la comptabilité générale

Prérequis : Maîtrise de la comptabilité générale

Durée : 42 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser

Programme de formation :

- **Le système fiscal français, les taxes et impôts divers**
Connaître l'organisation du système fiscal français
Pratique et gérer la taxe professionnelle
Connaître les bases des taxes assises sur les salaires
- **La détermination du résultat fiscal et l'IS – L'intégration fiscale**
Gérer les différences entre le résultat comptable et le résultat fiscal
Contrôler la déductibilité des charges
Contrôler la régularité
Remplir les imprimés fiscaux de la liasse fiscale
Gérer les déficits fiscaux
Appréhender les principes du régime de l'intégration fiscale
- **La gestion de la TVA, le contrôle fiscal**
Appliquer la réglementation en matière de TVA collectée
Gérer le droit à déduction de la TVA
Les obligations comptables et fiscales
Faire face à un contrôle fiscal

Méthodes & Outils :

- Des fiches techniques et méthodologiques sur chaque thème traité.
- Une pédagogie axée sur la réalisation d'études de cas.
- Des outils de diagnostic de la situation fiscale de l'entreprise.

Tarif : Nous consulter

COMPTABILITE & GESTION

Pratique comptable et fiscale de l'amortissement

Objectifs :

- **Déterminer le coût d'acquisition des immobilisations et mettre en œuvre l'approche par composant.**
- **Calculer et comptabiliser les amortissements.**
- **Identifier et traiter les pertes de valeurs.**
- **Mesurer les impacts fiscaux.**

Public : Toute personne maîtrisant la comptabilité générale

Prérequis : Maîtrise de la comptabilité générale

Durée : 21 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser

Programme de formation :

- Connaître les aspects juridiques liés aux immobilisations et comprendre leurs incidences tant au niveau comptable que fiscal
- Evaluer et comptabiliser les acquisitions d'immobilisations
- Maîtriser les règles comptables et fiscales des amortissements et provisions
- Traiter les sorties d'immobilisations
- Les immobilisations dans l'annexe et la liasse fiscale

Méthodes & Outils :

- Formation complète pour couvrir toutes les questions relatives aux Immobilisations.
- Nombreux cas pratiques et fiches techniques sur chacun des thèmes étudiés.

Tarif : Nous consulter

COMPTABILITE & GESTION

Pratique de l'impôt sur les sociétés

Objectifs :

- **Maîtriser les règles et les mécanismes de détermination du résultat fiscal.**
- **Calculer l'impôt sur les sociétés.**
- **Savoir compléter les tableaux 2058 et 2059 de la liasse fiscale.**
- **Traiter les situations déficitaires.**

Public : Toute personne maîtrisant la comptabilité générale et la fiscalité

Prérequis : Maîtrise de la comptabilité générale

Durée : 21 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser

Programme de formation :

- Connaître les principes de l'impôt sur les sociétés
- Personnes imposables, territorialité, annualité
- Traiter les différences entre le résultat comptable et le résultat fiscal
 - Sur les produits
 - Sur les charges
- Déterminer le résultat fiscal et l'impôt sur les sociétés
- Remplir les tableaux 2058 et 2059 de la liasse fiscale
- Payer l'impôt

Méthodes & Outils :

- Pédagogie axée sur l'entraînement : cas pratiques de détermination du résultat fiscal et de l'impôt sur les sociétés, rédaction des tableaux 2058 et 2059.

Tarif : Nous consulter

COMPTABILITE & GESTION

Paie et administration du personnel

Objectifs :

- Réaliser la paie dans sa totalité (de la valorisation des congés payés et du traitement de la maladie jusqu'au paiement des charges).
- Effectuer la gestion administrative du dossier des salariés de leur embauche jusqu'à leur départ de l'entreprise.

Public : Collaborateurs RH, comptables ou assistant(e)s des PME en charge de la gestion administrative du personnel

Prérequis : Bases en législation sociale.

Durée : 28 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser

Programme de formation :

- Analyser les différentes missions
- Accomplir les formalités d'embauche
- Valoriser les éléments bruts
- Calculer et expliquer le bulletin de paie
- Communiquer avec la CPAM en cas de maladie, maternité, paternité...
- Etre le relais entre les caisses de retraite et le salarié
- Maîtriser le calcul des charges sociales et faciliter ses relations avec l'URSSAF
- Etablir et remettre les documents liés au départ
- Professionnaliser les méthodes de travail

Méthodes & Outils :

- Formation opérationnelle : travail sur des imprimés CERFA et établissement de bulletins de paie.
- Application facilitée grâce à une méthodologie d'aide à la mise en œuvre.

Tarif : Nous consulter

COMPTABILITE & GESTION

La gestion financière – Niveau 1

Objectifs :

- **Evaluer la situation financière existante, la rentabilité de projets d'investissement.**
- **Elaborer le plan de financement.**
- **Mesurer et agir sur la rentabilité des capitaux investis.**
- **Construire le tableau de bord financier.**

Public : *Toute personne ayant des connaissances en comptabilité générale.*

Prérequis : *Bases en comptabilité*

Durée : *21 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser*

Programme de formation :

- **Evaluer la situation financière existante**
Evaluation de la structure
Evaluer la profitabilité et la rentabilité
Ratios de structure, trésorerie, endettement
- **Evaluer la rentabilité d'un investissement**
Les différentes catégories d'investissement
Chiffrer le coût initial d'un investissement
Déterminer les revenus futurs
Le choix du taux d'actualisation
L'investissement dans l'entreprise
Délai de récupération
Valeur actualisée nette
Taux de rentabilité interne
Les procédures de suivi d'investissement
- **Elaborer le plan de financement**
Méthodologie de construction
Intégrer les objectifs des actionnaires
L'effet de levier financier
Schéma de croissance équilibré
Crise de trésorerie et remèdes associés
Les prévisions à court terme
Le choix des modes de financement à moyen et court terme

Méthodes & Outils :

- **Analyse financière sur 4 ans d'une entreprise industrielle resituée dans le contexte de son marché.**
- **Acquisition d'une démarche structurée d'analyse financière.**

Tarif : Nous consulter

COMPTABILITE & GESTION

La gestion financière – Niveau 2

Objectifs :

- **Procéder à une lecture financière des postes du bilan.**
- **Interpréter les indicateurs financiers afin d'évaluer la santé financière d'une entreprise.**
- **Suivre une démarche structurée d'analyse.**

Public : Toute personne ayant suivi le niveau 1 ou ayant des connaissances équivalentes.

Prérequis : Connaissance de base du compte de résultat et du bilan

Durée : 21 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Un ordinateur par stagiaire, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, imprimante laser

Programme de formation :

- **Evaluer la structure financière**
La lecture financière des postes du bilan
Principaux retraitements
Besoin en fonds de roulement et trésorerie nette
Comparaison avec le bilan liquidité
- **Evaluer la rentabilité des ventes**
Principaux reclassements du compte de résultat
Evaluer la rentabilité par les soldes intermédiaires de gestion
La capacité d'autofinancement
Les causes de pertes de rentabilité
- **Calculer et interpréter les ratios significatifs**
Ratios d'activité, structure, endettement
Trésorerie, gestion, rentabilité, productivité
- **Savoir interpréter le tableau des flux**
Flux d'activité, d'investissement, de financement
Diagnostic
- **Structurer son analyse financière**
Etapes de l'analyse
Points forts, points faibles, zones à risque
Pistes de recommandation
- **Evaluer le risque client et le risque fournisseur**
Les principales causes de défaillance d'entreprises
Les clignotants de risque en lecture directe

Méthodes & Outils :

- **Analyse financière sur 4 ans d'une entreprise industrielle située dans le contexte de son marché.**
- **Acquisition d'une démarche structurée d'analyse financière.**

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

La connaissance et utilisations des produits de nettoyage

Objectif :

- **Utiliser efficacement les produits de nettoyage en toute sécurité.**

Public : Agent de service, chef d'équipe.

Prérequis : Avoir utilisé une fois des produits d'entretien

Durée : 7 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Salle technique spécialisée, produits d'entretien, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Classement des produits selon l'échelle de pH**

Les familles de produits

L'échelle de pH

Les acides et les bases

- **Utiliser les différents produits**

Le dosage

Les produits d'entretien

Les produits de remise en état

Les désinfectants

Le stockage

- **Expliquer le phénomène de détergence**

Les propriétés de l'eau

Les propriétés d'un détergeant

L'influence de la température

- **Appliquer les règles de sécurité sur le site**

Les règles de sécurité

L'étiquette fonctionnelle

Les sigles de sécurité

Les équipements de protection

- **Utiliser les appareils de dosage**

Postes fixes

Postes mobiles

Les approvisionnements

Méthodes & Outils :

- Salle technique spécialisée.
- Mises en situation professionnelle.
- Démonstrations et essais.
- Exposés.
- Remise d'un livret récapitulatif.

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

Entretien des bureaux et sanitaires techniques et organisations

Objectif :

- **Savoir utiliser le matériel et l'entretenir.**
- **Entretenir les sols, les bureaux et les sanitaires.**
- **Savoir organiser son poste de travail et répartir ses tâches.**

***Public :** Agent de service*

***Prérequis :** Avoir suivi la formation connaissance des produits de nettoyage*

***Durée :** 7 Heures*

***Dates :** A définir*

***Lieu :** En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

***Modalités :** Formation en présentiel*

***Validation :** Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

***Moyens :** Salle technique spécialisée, produits d'entretien, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur*

Programme de formation :

- **Les produits (Rappel)**

Les détergents acides, neutres et basiques, le dosage
Les risques chimiques et la prévention

- **Le matériel**

La monobrosse, le balai Faubert, le balai trapèze
Le lavage à plat, le balayage humide

- **Entretien du matériel, des sols, des locaux**

Les sols traditionnels
Les sols modernes (carrelages, thermoplastiques, caoutchoucs, pierres marbrières)
Les différents types de mobilier, leurs matériels, la façon de les entretenir

- **Entretien des sanitaires**

Les différentes prestations et leurs périodicités, le détartrage

- **Organisation du travail**

Savoir préparer et organiser son poste de travail, planifier ses travaux
La répartition des tâches :

-Le rythme (cadence)

-Paramètre à prendre en compte

-Mieux comprendre les enjeux d'une bonne transmission des informations

- **Les attitudes de service, gestes et postures**

Rappel d'anatomie :

Le corps humain (squelette, muscles)

La manutention :

Matériels dangereux

Chargement et déchargements de matériels

Stockage du matériel et des produits

Méthodes & Outils :

- **Salle technique spécialisée.**
- **Mises en situation professionnelle.**

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

Techniques et organisations du nettoyage et de la désinfection des bureaux et sanitaires

Objectif :

- **Optimiser les opérations de nettoyage et de désinfection des sanitaires et des bureaux.**

Public : Agent de service

Prérequis : Avoir suivi la formation connaissance des produits de nettoyage

Durée : 7 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Salle technique spécialisée, produits d'entretien, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Utilisation rationnelle des produits et du matériel**

Les produits d'entretien, les désinfectants

Le matériel de balayage, de lavage, d'essuyage

Les différents types de chariots

- **Les règles de sécurité**

Le stockage, l'étiquetage, les protections individuelles, le bon emploi des produits et matériels

- **Appliquer les techniques de nettoyage**

L'essuyage humide, le balayage humide

Le lavage, l'aspiration, la désinfection

- **Organiser le nettoyage d'un bureau**

Les différentes tâches et leur périodicité

Les types de mobilier

Les circuits de travail

L'autocontrôle

- **Organiser le nettoyage d'un bloc sanitaire**

Les travaux journaliers et périodiques, le réapprovisionnement

Méthodes & Outils :

- Salle technique spécialisée.
- Mises en situation professionnelle.
- Démonstrations et essais.
- Exposés.
- Remise d'un livret récapitulatif.

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

Initiation à l'organisation et aux techniques de nettoyage

Objectif :

- **Découvrir et maîtriser les techniques de base liées au métier de la propreté.**

Public : *Agent de service, agent de service qualifié, chef d'équipe.*

Prérequis : *Connaissance de base des produits de nettoyage*

Durée : *42 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Salle technique spécialisée, produits d'entretien, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur*

Programme de formation :

- **Utilisation des produits d'entretien (produits acides, basiques et neutres)**
- **Explication de la détergence, le dosage des produits**
- **Application des règles de sécurité dans l'utilisation des produits**
- **Utiliser et entretenir une monobrosse**
Le principe de fonctionnement
Le choix des accessoires
- **Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité**
- **Choisir les méthodes d'entretiens**
Linoléum, thermoplastiques, pastillés, résines, touftés, floqués, tissés, nappés
- **Opérations de nettoyage des sols thermoplastiques**
Techniques de balayage humide et lavage
Méthode spray
Lustrage
- **Opérations de nettoyage des textiles**
Aspiration
Spray moquette, shampoings moquette
- **Organisation du nettoyage d'un bureau et d'un bloc sanitaire**
Différentes tâches et périodicité
Le réapprovisionnement, les travaux journaliers et périodiques
Les types de mobilier
Les circuits de travail
L'autocontrôle

Méthodes & Outils :

- **Salle technique spécialisée.**
- **Mises en situation professionnelle.**
- **Démonstrations et essais.**
- **Exposés.**
- **Remise d'un livret récapitulatif.**

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

Sensibilisation sécurité, ergonomie et qualité

Objectif :

- Utiliser et adapter les matériels, les produits en adoptant les règles et les équipements de sécurité.
- Appréhender la qualité dans sa globalité par l'autocontrôle.
- Respecter les gestes et les postures dans les opérations de nettoyage.

Public : Agent de service, chef d'équipe, chef de site, inspecteur...

Prérequis : Connaissance de base des produits de nettoyage

Durée : 7 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Salle technique spécialisée, produits d'entretien, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Sécurité dans les opérations de nettoyage**

Définition de la sécurité

Importance de la sécurité dans l'entreprise

Sécurité des produits : étiquetage, stockage, pictogramme, dosage, mélange...

Sécurité des techniques : chute, écrasement, glissade...

- **Ergonomie dans les opérations de nettoyage**

Définition de l'ergonomie

Les bons réflexes de postures

Méthodes & Outils :

- Salle technique spécialisée.
- Mises en situation professionnelle.
- Démonstrations et essais.
- Exposés.
- Remise d'un livret récapitulatif.

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

Le lavage à l'autolaveuse

Objectif :

- Apprendre ou se perfectionner dans le lavage mécanisé des sols à l'autolaveuse.

Public : Agent de service, chef d'équipe, chef de site, inspecteur...

Prérequis : Avoir une première expérience professionnelle dans le secteur du nettoyage

Durée : 14 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Salle technique spécialisée, autolaveuse, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- Définition générale du travail à l'autolaveuse
- Les produits adéquats, le cercle de Sinner, les dosages
- Pourquoi l'utiliser et sur quels supports ?
- Technologie
- Principe de fonctionnements
- Nouveautés et perfectionnement
- Notions de rendement
- Méthode de travail
- Entretien et Maintenance
- Sécurité

Méthodes & Outils :

- Salle technique spécialisée.
- Mises en situation professionnelle.
- Démonstrations et essais.
- Exposés.
- Remise d'un livret récapitulatif.
- Exercices pratiques.

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

Le lavage à la monobrosse

Objectif :

- **Maîtriser l'utilisation des différents types de monobrosses sur les sols souples, durs ou textiles.**

Public : Agent de service, chef d'équipe, chef de site, inspecteur...

Prérequis : Avoir une première expérience professionnelle dans le secteur du nettoyage

Durée : 7 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Salle technique spécialisée, monobrosse, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Les différentes parties d'une monobrosse**
Les différents composants de base
Les accessoires
Les disques
- **Les caractéristiques**
La puissance
La pression
La taille
- **Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité**
La sécurité
L'ergonomie
- **Utilisation de la monobrosse**
Le principe de fonctionnement
Le choix des accessoires
La manipulation sur différents supports :
 - Sols souples
 - Sols durs
 - Sols textiles
- **Entretien la monobrosse et ses accessoires**
La maintenance quotidienne
Les causes de panne

Méthodes & Outils :

- Salle technique spécialisée.
- Mises en situation professionnelle.
- Démonstrations et essais.
- Exposés.
- Remise d'un livret récapitulatif.

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

Sols textiles : entretien et rénovation / injection et extraction

Objectifs :

- Assurer l'entretien et la remise en état des sols textiles
- Utiliser, connaître les techniques du lavage de revêtements textiles à l'aide d'un injecteur/extracteur tout en respectant l'ergonomie, la sécurité, l'organisation, la cadence de travail pour aboutir à une prestation de qualité.

Public : Agent de service, chef d'équipe, chef de site, inspecteur...

Prérequis : Avoir une première expérience professionnelle dans le secteur du nettoyage

Durée : 21 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Salle technique spécialisée, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, produits d'entretien

Programme de formation :

- **Identifier les différents types de revêtement**

Les tapis traditionnels

Les moquettes tuftés et tissées

Les moquettes nappées et floquées

- **Les caractéristiques des différentes fibres**

Propriétés des fibres naturelles

Propriétés des fibres synthétiques

Le classement UPEC

- **Méthode d'entretien et de rénovation**

Détermination des salissures

Précautions à prendre

Le détachage

Les produits de remise en état

Les techniques de shampooinage

- **Organiser et appliquer les opérations de nettoyage**

L'injection – extraction

Le shampooing mousse sèche

Le spray moquette

Le rotocleaner

Le shampooing poudre

Méthodes & Outils :

- Salle technique spécialisée.
- Mises en situation professionnelle.
- Démonstrations et essais.
- Exposés.
- Création de fiches techniques.

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

Entretien et remise en état des sols thermoplastiques

Objectif :

- **Connaître les sols synthétiques et les méthodes d'entretien et de remise en état appropriées.**

Public : Agent de service, chef d'équipe, chef de site, inspecteur...

Prérequis : Avoir une première expérience professionnelle dans le secteur du nettoyage

Durée : 14 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Salle technique spécialisée, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, produits d'entretien

Programme de formation :

- **Les différents types de revêtements**
Les sols plastiques souples
Les sols plastiques rigides
Le caoutchouc synthétique
Le linoléum
- **Les caractéristiques liées à la nature du revêtement**
Les propriétés physiques
Les propriétés chimiques
Le classement UPEC
- **Choisir les méthodes d'entretien et de rénovation**
Les produits d'entretien
Les produits de protection
Les techniques de balayage humide
Les techniques de lavage
Les techniques mécanisées
- **Organisation et technique des opérations de nettoyage**
Le décapage au mouillé
Le décapage à sec
La pose d'émulsion
La méthode spray
Le lustrage

Méthodes & Outils :

- Salle technique spécialisée.
- Mises en situation professionnelle.
- Démonstrations et essais.
- Exposés.
- Création de fiches techniques.
- Remise d'un livret récapitulatif.

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

Le lavage de la vitrerie à faible hauteur

Objectif :

- **Maîtriser les techniques d'entretien des vitres.**

Public : Agent de service, chef d'équipe...

Prérequis : Aucun

Durée : 7 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Salle technique spécialisée, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, produits d'entretien, mouilleur, raclettes, perches télescopiques

Programme de formation :

- **Démarche qualité**
- **Identifier les différents types de verres**
 - Les verres ordinaires
 - Les glaces
 - Les verres spéciaux
- **Choisir les méthodes de nettoyage**
 - Les salissures rencontrées
 - Les produits déconseillés
 - Les produits appropriés
 - Le nettoyage d'une grande baie
 - Le nettoyage d'une vitrine
 - Le nettoyage des fenêtres
- **Organiser et appliquer les méthodes de nettoyage**
 - La méthode à la française
 - La méthode à l'américaine
 - La méthode à la perche
- **Respecter les règles de sécurité**
 - Les utilisations des échelles
 - Les risques de chutes
 - Les préconisations

Méthodes & Outils :

- Salle technique spécialisée.
- Mises en situation professionnelle.
- Démonstrations et essais.
- Exposés.
- Création de fiches techniques.
- Remise d'un livret récapitulatif.

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

Le nettoyage des grandes et moyennes surfaces

Objectifs :

- **Connaître les particularités d'une grande surface, identifier les différents revêtements de sols.**
- **Utiliser les produits et le matériel de façon efficace et en toute sécurité.**
- **Appliquer les techniques d'entretien adaptées à chaque zone, respecter les règles d'hygiène et les consignes de sécurité.**

Public : Agent de propreté, chef d'équipe...

Prérequis : Connaissance des monobrosses et autolaveuses

Durée : 14 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Salle technique spécialisée, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, produits d'entretien, autolaveuse, monobrosse

Programme de formation :

- **Attitudes de service et relations professionnelles vis-à-vis des clients, de la hiérarchie et des collègues**
- **Les différentes zones d'une grande surface et leurs contraintes**
- **Les produits utilisés sur le site**

Le cercle de Sinner / Les détergents adaptés aux grandes surfaces, les désinfectants
Les règles de sécurité : dosage, dilution, pictogrammes

- **Identification et caractéristiques des revêtements rencontrés, les entretenir**

Carrelages, grès cérame, thermoplastiques, marbres et pierres marbrières, pierres reconstituées : correspondance matériels / produits / méthodes / revêtements

- **Le matériel utilisé sur le site**

Utilisation, entretien et petite maintenance de la balayeuse et l'autolaveuse

- **Les techniques de nettoyage**

Le balayage et essuyage humide / Le lavage à plat, au Faubert / La désinfection

- **Les méthodes de nettoyage**

La prise de service : la tenue, la préparation du matériel et des produits

Les circuits de travail adaptés aux zones à entretenir : surface de vente, sanitaires, vestiaires, réserves, lignes de caisses, galerie marchande, parkings, escalators...

Les contrôles : auto-contrôle, contrôles effectués par un tiers...

La fin de service : nettoyage et rangement des produits et du matériel, le signalement des anomalies...

Méthodes & Outils :

- **Alternance d'exposés et de mises en situation (conduite d'autolaveuse).**
- **Une documentation remise à chaque stagiaire.**

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

Initiation à l'organisation des sites

Objectifs :

- **Organiser efficacement les opérations.**
- **Faire face aux aléas de l'exploitation.**

Public : Agent de service, chef d'équipe, chef de site, inspecteur...

Prérequis : Avoir une expérience d'organisation des chantiers, avoir de l'expérience « terrain »

Durée : 28 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Salle technique spécialisée, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Les principes de base de l'organisation**
Classification des locaux
Informations nécessaires
Différents types d'organisations
- **Comparer les différents types d'organisations**
En secteurs
En batteries
-Les plannings de travaux
-Les fiches de poste
-Le matériel de nettoyage
- **Estimer les temps d'intervention**
Etude de cas
Mise en commun
- **Choisir et analyser les cadences de travail**
Définition
Les méthodes de calcul
Les paramètres majeurs
Exercices pratiques
- **Réajuster une organisation existante**
En cas d'absence (organisation dégradée)
Amélioration de la qualité
Travaux supplémentaires

Méthodes & Outils :

- **Alternance d'exposés et de mises en situation.**
- **Analyse des expériences, Etude de cas, Travail en groupe.**
- **Remise d'une documentation.**

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

Organisation et maîtrise des sites

Objectifs :

- **Maîtriser l'organisation.**
- **Améliorer le fonctionnement.**
- **Accroître la rentabilité des chantiers.**

Public : Agent de service, chef d'équipe, chef de site, inspecteur...

Prérequis : Avoir une expérience d'organisation des chantiers, avoir de l'expérience « terrain »

Durée : 28 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Salle technique spécialisée, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Analyse du cahier des charges**
Les niveaux de propreté
La nature des matériaux
Les opérations et leurs périodicités
- **Choisir le type d'organisation**
Organisation par batterie
Organisation par secteur
Etude comparative des différentes organisations
- **Organisation de la mise en route d'un chantier**
Choix des cadences
Calcul des temps de prestations
Planning, fiche de poste
Cahier des charges
Chantier Qualité
- **Réorganisation d'un chantier après une réduction de contrat**
Répartition des tâches
Planning
Etude de cas
Mise en commun
- **Réorganisation pour chercher une meilleure rentabilité du site**
Choix des méthodes
Choix du matériel
Répartition des tâches

Méthodes & Outils :

- **Alternance d'exposés et de mises en situation.**
- **Remise d'un livret récapitulatif.**

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

Chef d'équipe : Management d'équipe

Objectifs :

- Appréhender les différents types de direction d'équipe et les adapter à la situation.
- Créer et entretenir un climat de communication en équipe.
- Gérer les conflits.

Public : Chef d'équipe

Prérequis : Avoir une expérience du métier

Durée : 28 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Salle technique spécialisée, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Maîtriser les techniques de la communication**

Les bases de la communication

Le processus d'écoute

Savoir passer un message

Anticiper et résoudre les problèmes

- **Diriger et motiver une équipe**

Le rôle de l'encadrement

Donner des ordres et des consignes et les faire respecter

Savoir faire des compliments et des critiques

Le fonctionnement d'une équipe

Motiver ses équipes

Informar

- **Adopter un style de management**

Analyser ses propres attitudes d'encadrement

Evaluer les compétences et motivations de chacun

Responsabiliser

Anticiper et régler les conflits

Méthodes & Outils :

- Alternance d'exposés et de mises en situation.
- Remise d'un livret récapitulatif.

Tarif : Nous consulter

HYGIENE & ENTRETIEN DES LOCAUX

Attitudes professionnelles de service

Objectifs :

- Appréhender leur rôle dans la qualité du service attendu par le client.
- Représenter l'entreprise au quotidien chez le client.
- Répondre aux exigences dites et non dites du client.

Public : Agent de service, chef d'équipe, chef de site, inspecteur...

Prérequis : Avoir une expérience du métier

Durée : 28 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Salle technique spécialisée, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Le rôle de l'entreprise de Propreté**

Ses engagements vis-à-vis du client

Son image de marque : les attentes du/des client(s)

- **Le service « Entretien »**

Son rôle, ses missions

L'importance du relationnel

Savoir répondre aux attentes du client

-les différents types de clients

Qu'est-ce qu'un service de qualité ?

- **Les attitudes de service**

Les qualités requises : sourire, discrétion, amabilité, efficacité

La présentation : langage, image de soi, tenue vestimentaire et hygiène personnelle

Respect des consignes, du planning des opérations de nettoyage, des horaires

Comportement adapté aux situations rencontrées

Savoir développer de bonnes relations avec les différents clients : attitudes positives, écoute, discrétion

Accomplir un travail de qualité : préparation et propreté du matériel, bonne exécution, auto-contrôle

- **Comment développer une bonne relation ?**

Les bases de la communication : la communication verbale et non verbale : informer, communiquer avec son responsable, ses collègues, le client

Méthodes & Outils :

- Alternance d'exposés et de mises en situation.
- Remise d'un livret récapitulatif.

Tarif : Nous consulter

SECURITE

Habilitation Electrique Initiale – Personnel non électricien

Chargé de chantier : B0, H0, H0V

Objectifs :

- Acquérir une connaissance de la réglementation en matière d'instructions, des consignes de sécurité électrique et des risques présentés par le courant électrique.
- Adapter les connaissances acquises aux travaux non électriques pour travailler dans les zones d'environnement électrique.
- Permettre à l'employeur de délivrer à son personnel un titre d'habilitation chargé de chantier B0 / H0 / H0V.
- Permettre au chargé de chantier d'organiser des travaux d'ordre non électrique, de délimiter une zone de travail et de surveiller le personnel.

Public : *Personnel non électricien dirigeant des travaux d'ordre non électrique à proximité des installations électriques exerçant leur métier dans des zones présentant des risques électriques.*

Prérequis : *Aucun* **Durée :** *14 Heures* **Dates :** *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)* **Modalités :** *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation, délivrance d'un titre d'habilitation pré-renseigné des symboles proposés par le formateur*

Moyens : *Matériels de protection, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, kit pédagogique*

Programme de formation :

- Formation pratique au risque électrique
- Dangers du courant électrique
- Effets du courant électrique
- Connaissances de base des appareils électriques
- Statistiques des accidents
- Moyens de protection
- Le matériel électroportatif
- La législation
- L'habilitation, le titre, le recueil, UTE 18-510
- Notions de secourisme et conduite à tenir en cas d'incendie d'origine électrique

Méthodes & Outils :

- Vidéo-projections.
- Matériels de protection : gants, casques, nappes isolantes.
- Démonstrations sur appareillages et mises en situation.
- Analyse de cas d'accidents réels et mesures de protection à mettre en œuvre.
- Test d'évaluation en fin de stage.

Tarif : Nous consulter

SECURITE

Habilitation Electrique Recyclage – Personnel non électricien Personnel habilité : B0, H0, H0V

Objectifs :

- Permettre au stagiaire de réactualiser sa connaissance et maîtrise des prescriptions de sécurité électrique selon la tâche qui lui a été confiée.
- Permettre au stagiaire d'intégrer les principales modifications de la norme NF C 18-510.
- Permettre à l'employeur de réactualiser et de renouveler le titre d'habilitation électrique.

Public : *Personnel non électricien exécutant des travaux d'ordre non électrique à proximité des installations électriques exerçant leur métier dans des zones présentant des risques électriques.*

Prérequis : *Disposer d'un titre d'habilitation de moins de 3 ans : B0, H0, H0V.*

Durée : 7 Heures

Dates : A définir

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation, délivrance d'un titre d'habilitation pré-renseigné des symboles proposés par le formateur*

Moyens : *Matériels de protection, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, kit pédagogique*

Programme de formation :

- Retour d'expérience
- Les nouvelles dispositions réglementaires
- Formation pratique au risque électrique
- Dangers du courant électrique
- Effets du courant électrique
- Connaissances de base des appareils électriques
- Statistiques des accidents
- Moyens de protection
- Le matériel électroportatif
- Notions de secourisme et conduite à tenir en cas d'incendie d'origine électrique

Méthodes & Outils :

- Vidéo-projections.
- Matériels de protection : gants, casques, nappes isolantes.
- Démonstrations sur appareillages et mises en situation.
- Analyse de cas d'accidents réels et mesures de protection à mettre en œuvre.
- Test d'évaluation en fin de stage.

Tarif : Nous consulter

SECURITE

Habilitation Electrique Initiale – Personnel non électricien Chargé d'interventions élémentaires : BS, BE et/ou HE Manoeuvres

Objectifs :

- Acquérir une connaissance de la réglementation en matière d'instructions de sécurité électrique et des risques présentés par les installations et équipements BT
- Appliquer les consignes de sécurité liées aux manœuvres de réarmement effectuées sur des installations et équipements électriques en BT et HT.
- Connaître et appliquer les méthodes d'une intervention élémentaire en basse tension.
- Permettre ainsi à l'employeur de délivrer à son personnel un titre d'habilitation BS

Public : *Personnel non électricien chargé de réaliser des manœuvres et réarmements de protection dans les locaux de services électrique en BT et HT et d'accomplir des interventions élémentaires sur des installations et des équipements électriques.*

Prérequis : *Aucun*

Durée : *14 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation, délivrance d'un titre d'habilitation pré-renseigné des symboles proposés par le formateur*

Moyens : *Matériels de protection, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, kit pédagogique*

Programme de formation :

- L'évaluation des risques
- Les grandeurs électriques
- Les dangers de l'électricité
- Les mesures de protection
- Les limites, zones et opérations liées
- Les équipements de protection
- Les rôles et titres d'habilitation
- Les outillages et matériels électriques
- La procédure en cas d'accident électrique
- La procédure en cas d'incendie électrique
- Chargé d'intervention BS : rôle et opérations

Méthodes & Outils :

- Vidéo-projections.
- Matériels de protection : gants, casques, nappes isolantes.
- Démonstrations sur appareillages et mises en situation.
- Analyse de cas d'accidents réels et mesures de protection à mettre en œuvre.
- Test d'évaluation en fin de stage.

Tarif : Nous consulter

SECURITE

Habilitation Electrique Recyclage – Personnel non électricien Personnel habilité : BS, BE et / ou HE Manœuvres

Objectifs :

- Permettre au stagiaire de réactualiser sa connaissance et maîtrise des prescriptions de sécurité électrique selon la tâche qui lui a été confiée.
- Permettre au stagiaire d'intégrer les principales modifications de la norme NF C 18-510.
- Permettre à l'employeur de réactualiser et de renouveler le titre d'habilitation électrique.

Public : *Personnel non électricien chargé de réaliser des manœuvres d'exploitation autorisées et des réarmements de protection dans les locaux de services électrique et d'accomplir des interventions de remplacement et de raccordement sur des installations et des équipements électriques.*

Prérequis : *Disposer d'un titre d'habilitation : BS, BE Manœuvres, HE Manœuvres*

Durée : *10.5 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation, délivrance d'un titre d'habilitation pré-renseigné des symboles proposés par le formateur*

Moyens : *Matériels de protection, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, kit pédagogique*

Programme de formation :

- Retour d'expérience
- Les nouvelles dispositions réglementaires
- L'évaluation des risques
- Les limites, zones et opérations liées
- Les équipements de protection
- Les rôles et titres d'habilitation
- Les outillages et matériels électriques
- La procédure en cas d'accident électrique
- La procédure en cas d'incendie électrique
- Chargé d'opération BE et HE Manœuvres : rôle et opérations
- Chargé d'intervention BS : rôle et opérations

Méthodes & Outils :

- Vidéo-projections.
- Matériels de protection : gants, casques, nappes isolantes.
- Démonstrations sur appareillages et mises en situation.
- Analyse de cas d'accidents réels et mesures de protection à mettre en œuvre.
- Test d'évaluation en fin de stage.

Tarif : Nous consulter

SECURITE

Habilitation Electrique Initiale – Personnel électricien

Electricien : H0 BR

Objectifs :

- Opérer en sécurité sur l'ensemble ou une partie d'un ouvrage en exploitation.
- Acquérir une connaissance de la réglementation en matière d'instructions de sécurité électrique et des risques présentés par les installations et équipements BT.
- Appliquer les consignes de sécurité en BT liées aux consignations, aux interventions générales, aux travaux hors tension ou au voisinage effectué sur des ouvrages ou des installations électriques.
- Permettre ainsi à l'employeur de délivrer à son personnel un titre d'habilitation : B1, B1V, B2, B2V, BR, BC et H0.
- Accéder aux locaux HT.

Public : *Personnel électricien ou électromécanicien chargé d'exécuter des consignations, d'exécuter et/ou diriger des travaux hors tension, d'exécuter des interventions générales.*

Prérequis : *Posséder des compétences techniques en électricité est obligatoire pour suivre cette formation.*

Durée : *21 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation, délivrance d'un titre d'habilitation pré-renseigné des symboles proposés par le formateur*

Moyens : *Matériels de protection, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, kit pédagogique*

Programme de formation :

- Formation pratique au risque électrique
- Dangers du courant électrique
- Effets du courant électrique
- Connaissances de base des appareils électriques
- Statistiques des accidents
- Moyens de protection
- Le matériel électroportatif
- La législation
- L'habilitation, le titre, le recueil, UTE 18-510
- La consignation
- Les interventions de dépannage
- Les systèmes de liaison à la terre
- Notions de secourisme et conduite à tenir en cas d'incendie d'origine électrique

Méthodes & Outils :

- Vidéo-projections.
- Matériels de protection : gants, casques, nappes isolantes.
- Démonstrations sur appareillages et mises en situation.
- Analyse de cas d'accidents réels et mesures de protection à mettre en œuvre.
- Test d'évaluation en fin de stage.

Tarif : Nous consulter

SECURITE

Habilitation Electrique Recyclage – Personnel électricien Personnel habilité BT : BR

Objectifs :

- Permettre au stagiaire de réactualiser sa connaissance et sa maîtrise des prescriptions de sécurité électrique selon la tâche qui lui a été confiée.
- Permettre au stagiaire d'intégrer les principales modifications de la norme NF C 18-510.
- Permettre à l'employeur de réactualiser et de renouveler le titre d'habilitation électrique.

Public : *Personnel électricien ou électromécanicien chargé uniquement en BT d'exécuter des consignations, d'exécuter et/ou diriger des travaux hors tension, d'exécuter des interventions générales.*

Prérequis : *Disposer d'un titre d'habilitation : BR*

Durée : *14 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation, délivrance d'un titre d'habilitation pré-renseigné des symboles proposés par le formateur*

Moyens : *Matériels de protection, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, kit pédagogique*

Programme de formation :

- Retour d'expérience
- Les nouvelles dispositions réglementaires
- Formation pratique au risque électrique
- Dangers du courant électrique
- Effets du courant électrique
- Connaissances de base des appareils électriques
- Statistiques des accidents
- Moyens de protection
- Le matériel électroportatif
- La législation
- L'habilitation, le titre, le recueil, UTE 18-510
- La consignation
- Les interventions de dépannage
- Les systèmes de liaison à la terre
- Notions de secourisme et conduite à tenir en cas d'incendie d'origine électrique

Méthodes & Outils :

- Vidéo-projections.
- Matériels de protection : gants, casques, nappes isolantes.
- Démonstrations sur appareillages et mises en situation.
- Analyse de cas d'accidents réels et mesures de protection à mettre en œuvre.
- Test d'évaluation en fin de stage.

Tarif : Nous consulter

SECURITE

Sauveteurs Secouristes du Travail (SST)

Objectif :

- **Former des secouristes afin d'assurer la prévention et les secours au sein de l'entreprise.**

Public : Salarié(e)s d'entreprises, professions libérales, administrations, industries.

Prérequis : Etre salarié

Durée : 14 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises) Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation, délivrance d'une carte certificative de sauveteur secouriste au travail

Moyens : Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, kit pédagogique

Programme de formation :

- La protection
- L'alerte
- La victime s'étouffe
- La victime saigne abondamment
- La victime est inconsciente
- La victime ne respire plus
- La victime se plaint d'un malaise
- La victime se plaint suite à un traumatisme (plaie simple ou grave, brûlure simple ou grave, fracture)
- Situations inhérentes aux risques spécifiques liées à la profession ou à l'entreprise

Méthodes & Outils :

- Exercices pratiques.
- Mises en situation.
- Evaluation finale, validation des acquis et le cas échéant, remise d'une attestation de réussite.

Tarif : Nous consulter

SECURITE

Gestes et Postures

Objectifs :

- **Etre capable de repérer les situations susceptibles de nuire à sa santé ou d'entraîner des efforts inutiles ou excessifs, que ce soit au travail ou dans sa vie privée.**
- **Adopter et appliquer les principes pertinents de base de sécurité physique et d'économie d'efforts en fonction de la situation**

Public : *Tout public devant effectuer des travaux, des manipulations*

Prérequis : *Absence de contre-indication au port des charges*

Durée : *7 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Matériels de protection, support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur*

Programme de formation :

- **Présentation des objectifs**

- **Moyens de protection**

Matériels de protection

- **Notions de secourisme**

- **Statistiques des accidents du travail**

- **Les maladies professionnelles**

- **Prévention du risque**

L'application des principes généraux de prévention

L'identification des dangers et l'évaluation des risques

La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés

- **Manipulation, déplacement de différentes charges (forme, taille, poids) utilisées dans l'entreprise**

La manutention : matériel dangereux, chargements et déchargements de matériel, stockage du matériel et des produits

Techniques de levage et de transport des charges

- **Simulation de postures correspondant à des tâches courantes**

- **Les bonnes postures, les gestes appropriés, le choix des prises**

Méthodes & Outils :

- Vidéo-projections.

- Matériels de protection : gants, casques.

- Démonstrations, mises en situation.

- Analyse de cas d'accidents réels et mesures de protection à mettre en œuvre.

Tarif : *Nous consulter*

SECURITE

CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail)

Objectifs :

- **Permettre aux membres du CHSCT de remplir leur mission d'étude, de contrôle et d'action dans le cadre de la législation en vigueur.**
- **Répondre aux caractères spécifiques des risques de l'entreprise.**

Public : Membres du CHSCT ou délégués du personnel

Prérequis : Aucun

Durée : 21 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de formation :

- **Introduction**

Présentation générale des stagiaires avec leurs motivations et leurs attentes

- **Les accidents du travail de trajet et maladies professionnelles**

Définition / Législation

Evolution comparative des statistiques au niveau national, des professions, des entreprises, du secteur d'activité (commentaire, diagnostic)

- **La législation sur le CHSCT**

Création et composition du Comité

Fonctionnement / Missions

Relation avec les entreprises extérieures : décret du 20/02/92

Relation avec les services : Formation à la sécurité obligatoire décret du 20/03/77

Danger grave et imminent

- **Prévention des risques généraux et particuliers**

Détection et analyse des risques

Etude des risques généraux et des risques particuliers

Consignes au poste de travail

- **Déclaration de l'accident**

Le compte-rendu de l'accident / L'enquête d'accident

- **Etude de l'accident**

Analyse de l'accident par la méthode de l'arbre des causes

Analyse d'un accident en entreprise

Décomposition de l'étude / Propositions correctives

- **Synthèse**

De l'ordre du jour à la politique de prévention

Méthodes & Outils :

- **Etude de documents généraux ou spécifiques.**
- **Mises en situation par jeux de rôle.**
- **Remise d'un support de cours.**

Tarif : Nous consulter

SECURITE

CACES Nacelle R486 / Chariot Automoteurs R489 / Engins de Chantiers R482

Objectifs :

- **Connaître la réglementation et les textes de sécurité sociale.**
- **Connaître les règles de sécurité.**

Public : *Personne de plus de 18 ans, en possession d'un certificat médical reconnu par le médecin du travail ainsi que du permis (C ou EC) et qui est appelé à utiliser de manière habituelle ou occasionnelle une plateforme élévatrice mobile de personnel, ou un chariot automoteurs ou un engin de chantier.*

Prérequis : *Etre âgé de plus de 18 ans*

Durée : *14 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)*

Modalités : *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation, délivrance, si résultat favorable, d'un Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité (CACES)*

Moyens : *Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur*

Programme de formation :

- Réglementation et textes de la sécurité sociale
- Classification et technologie
- Caractéristiques
- Sécurité

Méthodes & Outils :

- Démonstrations, mises en situation
- Test d'aptitude.

Tarif : Nous consulter

SECURITE

RISQUE AMIANTE SOUS SECTION 4

Objectifs :

- **Former les personnels aux risques lors d'une intervention sur site amianté**

Public : Toute personne ayant, au sein de l'entreprise, à diriger et mettre en œuvre des opérations exposant à l'amiante

Prérequis : aptitude médicale au poste de travail dont port des équipements de protection respiratoires

Durée : 14 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises) Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de la formation

- **La matière**
 - L'amiante définition, qualités
 - Les produits amiantés, produits de substitution
- **La santé**
 - Risques pour la santé
 - Maladies professionnelles, suivi du personnel, premiers secours
- **La réglementation**
 - Textes applicables, interdiction, protection
 - Evaluation des risques
 - Le plan de retrait
- **Le retrait de l'amiante ou l'intervention sur un site amianté**
- **La certification**
- **L'Evaluation des risques**
 - Méthodes utilisées
- **Les mesures**
 - Méthodes de prélèvement
 - Appareils de mesure portatifs (laser ou X)
- **Les équipements de protection et les EPI**
 - Choix des équipements
 - Aspirateur HTE
 - Surfactant
 - Sac à manches et sas
 - Choix des EPI
 - Tenue, sur bottes, gants, gants
 - Ordre habillage/déshabillage
 - Conditionnement des déchets

Tarif : Nous consulter

SECURITE

RISQUES CHIMIQUES NIVEAU 1

Objectifs :

- **Former les personnels aux risques d'intervention sur sites chimiques et industriels**

Public : Toute personne d'Entreprises extérieures intervenant sur site industriel

Prérequis : aptitude médicale au poste de travail dont port des équipements de protection respiratoires

Durée : 7 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises) **Modalités :** Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur

Programme de la formation

LE CONTEXTE ET ENJEUX DE LA SECURITE :

- Notions des dangers, de risque, de prévention et protection
- Accidents et maladies professionnelles et leurs conséquences
- Rôle et responsabilité de chacun au travail

LES RISQUES PROFESSIONNELS ET MOYENS DE PREVENTION/PROTECTION :

- **RISQUES COMMUNS**
 - Circulation et accès aux sites
 - Risque chimique
 - Amiante
 - Incendie/explosion (y compris présentation ATEX)
 - Utilités (azote, vapeur, autres gaz, air comprimé etc...)
 - Electricité
 - Risque machines
 - Risque thermique (travaux à proximité de points chaud/froid)
 - Bruit. Vibrations
 - Travaux en hauteur
 - Manutention mécanique/levage
 - Manutention manuelle
 - Travaux en espaces confinés
 - Désordre
- **RISQUES PARTICULIERS**
 - Travaux de fouilles et à proximité de réseaux et canalisations
 - Pression et nettoyage haute pression
 - Rayonnements ionisants et non ionisants
 - Sablage
 - Risque biologique et légionnelles
 - Travaux à proximité de voies ferrées
 - Risque de noyade (voies d'eau, bassins..)

ORGANISATION DE LA PREVENTION LORS DES INTERVENTIONS :

- Plan de prévention
- Les consignes et autorisations
- Consignation et mise à disposition

ROLE ET RESPONSABILITE DU N1

Tarif : Nous consulter

SECURITE

RISQUES CHIMIQUES NIVEAU 2

Objectifs :

- Former les personnels aux risques d'intervention sur sites chimiques et industriels
- Prendre conscience de sa responsabilité d'encadrant sur sites industriels

Public : *Personne encadrant des niveaux 1 intervenant sur site industriel, signataire des documents de travail (plan de prévention, permis..)*

Prérequis : *Titulaire d'un certificat de niveau 1 en cours de validité*

Durée : *14 Heures*

Dates : *A définir*

Lieu : *En entreprise (en Centre de formation si inter-entreprises)* **Modalités :** *Formation en présentiel*

Validation : *Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation*

Moyens : *Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur*

Programme de la formation

LE CONTEXTE ET ENJEUX DE LA SECURITE :

- L'accident du travail et la maladie professionnelle
- Le contexte réglementaire (principes généraux de prévention, document unique, plan de prévention..)
- La responsabilité pénale
- Les acteurs internes et externes de la sécurité (CHSCT, Inspection du travail, Service santé et sécurité..)

ROLE ET MISSIONS DU NIVEAU 2 PROTECTION :

- Préparer et organiser le travail
- Informer le personnel
- Vérifier la mise en œuvre des moyens de prévention
- Etre réactif à tout changement de la situation de travail
- Savoir réagir face au droit de retrait (danger grave et imminent)

EVALUATION DES RISQUES ET DEFINITION DES MESURES DE PREVENTION/PROTECTION :

- Méthodologie d'analyse des risques
- Etude de cas
- Identification des situations de coactivité et mesures de prévention
- De l'inspection commune à la rédaction du >Plan de Prévention et des permis associés
- Etude de cas

Tarif : Nous consulter

AGROALIMENTAIRE (secteur restauration commerciale)

FORMATION SPECIFIQUE EN HYGIENE ALIMENTAIRE

(ESC'AL Formation est enregistré comme dispensateur toutes régions)

Objectifs :

- **Acquérir les capacités nécessaires pour organiser et gérer l'activité dans des conditions d'hygiène conformes.**

Public : Personnels d'entreprises de restauration commerciale

Prérequis : Avoir ou débiter une expérience en restauration commerciale

Durée : 14 Heures

Dates : A définir

Lieu : En entreprise (ou en Centre de formation si inter-entreprises)

Modalités : Formation en présentiel

Validation : Evaluation du stagiaire par le formateur, attestation de suivi de formation

Moyens : Support pédagogique numérique et/ou papier, vidéoprojecteur, QCM

PROGRAMME DE FORMATION

- **La réglementation communautaire et nationale**
 - Notions déclaration, agrément, dérogation
 - L'hygiène des denrées alimentaires :
 - Le paquet hygiène
 - Traçabilité et gestion des non-conformités
 - Les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) et procédures fondées sur le Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)
 - Les contrôles officiels
 - Règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail
- **Maitriser les risques liés à une insuffisance d'hygiène (risques de saisie, P.V. et fermeture)**
 - Risques physiques, chimiques et biologiques
 - Toxi infection alimentaire
 - Risque de communication négative, perte de clientèle
- **Mettre en œuvre les principes d'hygiène en restauration commerciale**
 - Utiliser le Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH)
 - Organisation, production et stockage des aliments
 - Mise en place des mesures préventives nécessaires
- **Maitriser les risques alimentaires**
 - Maîtriser les risques communs : points critiques, autocontrôle, notification obligatoire et traçabilité
 - Maîtriser les risques particuliers- contenu du Plan de Maitrise Sanitaire
 - Contrôle et responsabilité des opérateurs
- **Les dangers microbiens**
 - Microbiologie des aliments
 - Dangers microbiologiques dans l'alimentation
 - Les moyens de maîtrise des dangers microbiologiques
 - Les autres dangers potentiels
- **Le plan de maitrise sanitaire**
 - Les BPH (hygiène personnel, respect des températures, durée de vie, procédure congélation, décongélation, organisation, rangement et gestion des stocks)
 - Les mesures de vérification (autocontrôle et enregistrement)
 - Le GBPH du secteur d'activité spécifié

Tarif : Nous consulter