



Formations **intra-entreprise**

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

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

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

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

Nos fondamentaux

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

ISPÉ2M

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

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

tél : 01 40 40 70 48

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

Organisme de formation n° 11753282275

www.ispe2m.fr

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
FORMATIONS MANAGEMENT.....	3
001. Management d'équipe : les bases	3
002. Management d'équipe : module évolué.....	4
003. Management d'équipes : module expert.....	5
004. Management de projet : les bases	6
005. Maîtriser la prise de poste, la nouvelle fonction	7
006. Conduire un projet d'analyse de la valeur	8
007. Gestion du temps.....	9
FORMATIONS GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	10
101. Prévention des Risques Psycho-Sociaux	10
102. Formation de formateurs : les bases	11
103. Recruter sans discriminer	12
FORMATIONS QUALITE.....	13
201. Système de management de la qualité ISO9001 :2015.....	13
202. Conduire une AMDEC	14
203. Animer des groupes de progrès : les outils de résolution de problèmes	15
204. Audit de systèmes de management (ISO19011).....	16
FORMATIONS MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT.....	17
701. Indicateurs IS-5 Prise en charge et accompagnement du contact et IS-6 Pertinence de la réponse du référentiel « Règles de certification NF345 » et de la norme EN 15838	17
702. Certification Services de centre de relation client NF EN 15838 et NF 345.....	18
703. Label de responsabilité sociale dans les centres de relation client.....	19
704. Audit Qualité pour NF345 Services et NF EN 15838 Services des centres de relation client.	20

FORMATIONS MANAGEMENT

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 001	001. Management d'équipe : les bases	4 jours	4800€ HT
Modalités		Participants	
Les 4 jours ne sont pas consécutifs		Cadres	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Disposer des outils simples pour structurer l'échange entre un manager et un managé • Donner au manager les éléments de confort et les outils de base pour progresser vers des comportements plus élaborés 			
Programme			
<p>Le management des humains</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappels généraux sur le management. • Zoom sur le management des humains. <p>Les techniques d'écoute</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre ce que veut dire écouter. • Écouter pour la première fois de sa vie. • Découvrir autrui à travers ce qu'il dit. • Manager son équipe sans a priori. • Préparer l'entretien face-à-face. <p>L'entretien face-à-face</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'enjeu de la rencontre manager/managé. • Positionner les techniques d'écoute et de questionnement dans l'entretien manager/managé. • Définir des objectifs. • Reformuler : établir un accord. • Conduire un entretien. <p>L'animation de réunion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître les fondamentaux de la réunion. • Identifier les types de réunion. • Maîtriser l'avant et l'après. • Assimiler la prise de notes et les comptes rendus. • Écouter et questionner en réunion. 		<p>La gestion du temps</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percevoir l'échelle du temps : jour, semaine, mois, année. • Distinguer l'important de l'urgent. • Savoir anticiper. • Prendre conscience que « le temps, c'est de l'argent ». • Préparer à la délégation. <p>Les techniques de questionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'enjeu du mode interrogatif. • Activer le questionnement en support de l'écoute. • Maîtriser les principaux types de questions. • Maîtriser l'enchaînement des questions. • Atteindre un objectif d'information. • Préparer l'entretien face-à-face. <p>L'information et la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Savoir trier et exploiter l'information en entrée. • Savoir sur quoi et comment informer. • Savoir sur quoi et comment communiquer. • Maîtriser la communication écrite. 	
<p>NOTRE +</p> <p>Point fort : une formation-action qui permet d'amorcer la mise en place d'outils au cours de la session de formation.</p> <p>Pour aller plus loin : cette formation peut être complétée par les modules de formation n°002 et n°003 que nous dispensons, à savoir « Management d'équipes : module évolué » et « Management d'équipe : module expert ».</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 002	002. Management d'équipe : module évolué	4 jours	5200€ HT
Modalités		Participants	
Les 4 jours ne sont pas consécutifs Prérequis : Avoir suivi le module n° 001 : « Management d'équipes : les bases » ou équivalent		Cadres	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> Acquérir les bases du management d'équipe Disposer d'un ensemble restreint d'outils qui permettent de structurer l'activité de management d'une équipe 			
Programme			
<p>Le management des humains</p> <ul style="list-style-type: none"> Rappels généraux sur le management (approfondissement du module 001). Zoom sur le management des humains (approfondissement du module 001). <p>L'anticipation et la réflexion sur le contexte : gestion du temps et des priorités, planification</p> <ul style="list-style-type: none"> Approfondissement de la partie : « Gestion du temps » du module n°001 « Management d'équipes : les bases » afin d'atteindre l'autonomie en la matière. <p>La qualité : satisfaction du client, systèmes de management, contrat de service</p> <ul style="list-style-type: none"> Bases d'un système de management de la qualité selon l'ISO9001. Principaux outils de résolution de problèmes. Contrat de service : rédaction, suivi et évolutions, amélioration continue. <p>L'économie de l'activité : le budget, les objectifs, la valeur ajoutée</p> <ul style="list-style-type: none"> Maîtriser son budget : une équipe doit produire des résultats, atteindre des objectifs en sortie ; elle a des moyens pour cela, en entrée ; comprendre sa valeur ajoutée. 		<p>La formation de l'équipe et la délégation</p> <ul style="list-style-type: none"> Maîtriser le cycle annuel de la formation : identifier les besoins en formation du personnel et de l'équipe pour qu'elle atteigne ses objectifs, planifier les actions de formation, réaliser les formations planifiées, évaluer l'efficacité des formations au regard des attentes initiales. <p>La performance : obtention et maintien, non variabilité des résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> Savoir mesurer la performance. Savoir analyser ce qui est mesuré. Savoir décider en fonction des analyses afin d'être le plus factuel et le plus rationnel possible. Assurer la performance en minimisant la variabilité des résultats. <p>L'organisation et la coordination</p> <ul style="list-style-type: none"> Connaître les bases de la théorie des organisations : structures vs psycho-sociologie. Comprendre les rudiments de la division du travail : polyvalence vs spécialisation. Connaître les mécanismes de coordination selon Mintzberg. 	
NOTRE +			
<p>Point fort : une formation-action qui permet d'amorcer la mise en place d'outils au cours de la session de formation.</p> <p>Pour aller plus loin : cette formation peut être complétée par le module de formation n°003 que nous dispensons, à savoir « Management d'équipe : module expert ».</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 003	003. Management d'équipes : module expert	4 jours	5600€ HT
Modalités		Participants	
<p>Les 4 jours ne sont pas consécutifs. Prérequis : Avoir suivi les modules n° 001 : « Management d'équipes : les bases » et n° 002 « Management d'équipes : module évolué » ou équivalent</p>		Cadres	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Accéder à l'approche systémique du management des humains • Maîtriser pour soi les biais cognitifs; prendre conscience de ses propres fonctionnements lors du raisonnement (notion de rationalité limitée) • Appréhender l'approche factuelle et son rapport à la rationalité • Disposer d'outils concrets en termes de tableau de bord afin de manager tout type d'activité 			
Programme			
<p>Le management des humains</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappels généraux sur le management (approfondissement des modules 001 & 002). • Zoom sur le management des humains (approfondissement des modules 001 & 002). 			
<p>Approche systémique du management des relations humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion du changement (changements de niveau 1, niveau 2, voir Ecole de Palo Alto), systèmes de management (normes internationales), transversalité (management matriciel et introduction au mode projet), circularité (essais - erreurs) 			
<p>Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sources de motivation (hors rémunération, primes, bonus considérés dans cette formation comme des sources de satisfaction - voir la théorie bi-factorielle d'Herzberg). Apprendre à susciter, déclencher la motivation chez ses équipiers. 			
<p>Biais cognitifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Généralisations, omissions, distorsions et autres biais cognitifs : prendre conscience de ses propres biais cognitifs et les repérer chez autrui. Ceci afin d'être plus précis dans l'énoncé des situations et des contextes et plus efficace dans la résolution des problèmes. 			
<p>Gestion des paradoxes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Initiation à la gestion des paradoxes. Efficacité des effets. Parce qu'il ne suffit pas de donner un ordre pour être obéi. Identification des enjeux de pouvoir dans les éléments de langage. 			
<p>Analyse factuelle des données et des décisions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à s'en tenir aux faits, en allant toutefois au-delà de la raison pure. Prendre conscience de ses propres émotions et les utiliser pour améliorer la performance des décisions. 			
<p>Tableau de bord du manager opérationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les éléments qui doivent être suivis dans le reporting d'un manager expert. 			
<p>NOTRE +</p> <p>Point fort : une formation-action qui permet d'amorcer la mise en place d'outils au cours de la session de formation.</p> <p>Pour aller plus loin : cette formation peut être utilement complétée par l'un des modules de formation au Management de projets.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 004	004. Management de projet : les bases	4 jours	5600€ HT
Modalités		Participants	
4 jours non forcément consécutifs. Il peut être intéressant d'avoir suivi le module 001. Management d'équipe : module de base		Les professionnels qui ont une idée du management de projet sans jamais l'avoir essayé concrètement ou expérience faible. Jeunes diplômés à bac + 5 qui vont entrer dans une équipe projet.	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les spécificités du management d'équipe en mode projet (vu du chef de projet débutant ou du membre d'une équipe projet) • Savoir planifier l'ensemble des tâches d'un projet simple. Connaître les enjeux liés à l'activité de planification • Connaître l'importance des aspects budgétaires et de leur maîtrise dans le cadre d'un projet • Comprendre les liens de cause à effet entre planning et budget d'un projet • Avoir des notions de maîtrise des risques. Savoir de quels risques nous parlons dans le cadre d'un projet • Disposer d'un premier tableau de bord afin de piloter un projet 			
Programme			
<p>Petite Histoire du management de projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions, petite histoire des projets, des pyramides d'Egypte à nos jours. • Qu'est-ce qui distingue la production du projet ? Les facteurs clé de succès. <p>Le management d'une équipe projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construire une équipe, recruter en externe ou en interne. Ecouter, questionner. • Principes essentiels. Une philosophie de l'action. Rapport à l'autorité. Communiquer. • Management par exception. Négocier à 360°. Cohésion d'équipe. <p>Les bases de l'activité de planification</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fonction d'anticipation, fonction de gestion du temps, fonction de maîtrise des délais. • Rétro-planning, étapes clés, chemin critique, techniques d'estimation de la durée des tâches. <p>Le budget, les enjeux économiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapport entre planification, estimation de la durée des tâches et budget. Enjeux économiques. • Coûts de main d'œuvre, coûts d'achat, retour sur investissement. Relations fournisseurs. <p>La maîtrise des risques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Types de risques : financiers, économiques, juridiques, technologiques, qualité, délais, etc... • Maîtriser les risques du début à la fin du projet : éliminer, réduire, substituer, prévenir <p>Le tableau de bord du chef de projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un tableau de bord en 12 points 			
<p>NOTRE +</p> <p>Pour aller plus loin : Cette formation-action peut être utilisée à l'occasion de la réalisation d'un projet concret de l'entreprise et ainsi accompagner dès le départ le chef de projet et l'équipe projet concernée. Elle peut être vécue comme un coaching, comme un accompagnement.</p> <p>Point fort : le gérant d'iSpé2m a été spécialiste du management de projet comme salarié de la division finance de Cap Gemini, particulièrement dans la conception de méthode de conduite de projet et comme responsable de la qualité des projets de la division.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 005	005. Maîtriser la prise de poste, la nouvelle fonction	8 jours	11200€ HT
Modalités		Participants	
Les 8 jours ne sont pas consécutifs. Inspiré des modules n° 001, 002, 003, 004		Tous les cadres qui changent de fonction, particulièrement les jeunes diplômés qui prennent une fonction d'encadrement pour une première ou seconde fois.	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> Comprendre ce que veut dire manager et les notions telles que l'autorité, le commandement, l'injonction Sensibiliser aux problématiques d'âge : l'autorité inversée, l'intergénérationnel, la crédibilité Savoir s'organiser et manager simplement Savoir mobiliser la confiance en soi et son propre enthousiasme pour mobiliser son nouvel environnement 			
Programme			
<p>L'entrée en matière – le savoir être – apprendre pour comprendre - communiquer</p> <ul style="list-style-type: none"> Apprendre à écouter (techniques d'écoute), observation, questionnement (technique de questionnement), compréhension des attentes de la hiérarchie (les objectifs), des homologues, des équipiers, le cas échéant, des partenaires externes afin de définir le contexte au sens large. Apprendre à identifier et formaliser ses propres compétences et qualités et à les allouer aux différents aspects de la prise de poste (fonctions, actions, objectifs, relations). Apprendre à définir une stratégie personnelle en partant de ses compétences et qualités propres, permettant d'atteindre les objectifs en tenant compte des contraintes du contexte et de la culture de l'entreprise ou du service d'accueil dans l'entreprise (réseaux, différences « prescrit/réalisé », zones d'incertitude). Apprendre à gérer en « one to one » les relations clés en respectant les protocoles de bon voisinage : politesse, respect, humilité, disponibilité et non-verbal en congruence. Envisager le nouveau poste ou la nouvelle fonction avec un a priori positif. <p>L'action – le savoir-faire – l'adaptation</p> <ul style="list-style-type: none"> Apprendre à s'adapter au contexte en respectant son propre caractère, son propre tempérament. Commencer par agir là où l'on est excellent, se renforcer sur les points faibles détectés au fur et à mesure des premiers jours. Apprendre à distinguer l'important de l'urgent et se consacrer à l'important en priorité (reporter et déléguer aux personnes déjà en place les urgences en cherchant au fur et à mesure qu'elles se présentent à les analyser pour les comprendre et transformer le processus). Apprendre à marquer son territoire. Apprendre à piloter son activité dès le départ : utilisation du tableau de bord. <p>NOTRE + Point fort : Cette formation-action est dispensée à la prise de poste. Elle peut être assimilée à un coaching, à un accompagnement, durant, par exemple les 8 premiers mois de la prise de poste.</p> <p>Comment se déroule la formation ? Jeux de rôles et simulations sont intégrés à cette formation.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 006	006. Conduire un projet d'analyse de la valeur	4 jours	5600€ HT
Modalités		Participants	
Les 4 jours ne sont pas consécutifs		Tous les cadres, notamment les chefs de projet, les managers en marketing, R&D...	
Objectifs		Tous les cadres territoriaux (politiques ou techniques).	
<ul style="list-style-type: none"> • Savoir mener et animer un projet d'analyse de la valeur • Concevoir ou reconcevoir des produits / services en optimisant le rapport « satisfaction du client / coûts » • Apprendre à coopérer entre responsables d'une même entreprise • Maîtriser des outils simples utilisables dans la vie de tous les jours, même en dehors d'un projet d'analyse de la valeur 			
Programme			
<p>Animer un projet d'analyse de la valeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappels généraux sur l'analyse de la valeur. Conception et re-conception de produits, services, processus, organisations. • Les caractéristiques de l'analyse de la valeur – définition. <p>Les sept phases d'un projet d'analyse de la valeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir des objectifs. • Collecter les informations. • Analyser les fonctions. • Rechercher les solutions. • Etudier et évaluer. • Décider. • Réaliser. <p>Comprendre les enjeux de l'analyse de la valeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les intervenants. • La force de la pluridisciplinarité. • La gestion rigoureuse des coûts relativement aux vrais besoins du client. • La recherche précise des nouveaux besoins (innovation) <p>Le rôle de l'animateur d'un projet d'analyse de la valeur</p> <p>L'analyse fonctionnelle</p> <p>L'analyse des coûts</p> <p>L'innovation</p>			
NOTRE+			
<p>Point fort : Cette formation-action peut être utilisée à l'occasion de la réalisation d'un projet d'analyse de la valeur concret de l'entreprise et ainsi accompagner dès le départ le chef de projet et son équipe. Elle peut être vécue comme un coaching, comme un accompagnement. Nous l'utilisons dans le cadre de notre activité de conseil en développement économique des territoires.</p> <p>Le gérant d'iSpé2m – formateur pour cette formation - enseigne l'analyse de la valeur en Master 2 à l'université d'Orléans (physiciens) depuis 2003 et en Master 1 à l'université de Besançon (acheteurs) depuis 2009.</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 007	007. Gestion du temps	4 jours	5600€ HT
Modalités		Participants	
Il n'est pas nécessaire d'avoir suivi d'autres modules du catalogue. Les 4 jours de formation sont séparés d'un mois environ.		Les managers	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Prendre conscience de la façon dont nous gérons notre temps en diagnostiquant l'usage de celui-ci : couple (activité, durée) • Savoir analyser les activités en les classant suivant deux critères croisés : l'importance et l'urgence • Organiser son temps en utilisant l'outil « Planning en T hebdomadaire » • Apprendre à dire « non ! » en argumentant afin de gérer les singes (Monkey Management) • Apprendre à gérer son temps en fonction des priorités, de ce qui est important en créant des espaces temps spécifiques et flexibles 			
Contenu			
<p>Prendre conscience (diagnostiquer)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à identifier concrètement en les décrivant, les activités, voire les tâches réalisées lors d'une journée type ou des journées types qui constituent 80% du quotidien. <p>Collecter les durées réelles associées à chacune des activités ou tâches.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à analyser les séquences, les répétitions, les interruptions, les dysfonctionnements, regrouper les activités ou tâches par nature. <p>Trier, Classer, Prioriser</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à utiliser la matrice d'Eisenhower en triant les activités / tâches, en les classant dans les catégories Important & Urgent, Important & Non Urgent, Pas Important et Urgent, Pas Important et Pas Urgent. • Apprendre à faire évoluer les contenus de la matrice d'une case à l'autre en fonction des priorités. <p>Explorer les usages multiples de la matrice.</p> <p>S'outiller</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à utiliser le planning en T (planning hebdomadaire). • Qu'est-ce qu'un planning en T ? Caractéristiques, options, avantages. 		<p>Maîtriser</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à réfléchir sur le nécessaire ajustement par les priorités entre les notions de temps (de travail) alloué et les activités /tâches à réaliser). • Apprendre à dire "non !" en argumentant compte tenu de la pleine conscience et connaissance de ce qui est à faire et des conséquences à dire « oui ! » <p>S'organiser</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à anticiper la réalisation de tâches imprévisibles • Expérimenter l'insertion dans le planning en T d'une tâche à répercussions multiples sur la gestion du temps • Développer la capacité du planning en T à la flexibilité du comportement afin de conserver fluidité au niveau de la gestion du temps et sérénité du manager 	
<p>NOTRE +</p> <p>Le formateur est un lecteur et praticien assidu de l'œuvre de Stephen Covey qui a consacré une partie importante de son œuvre à la gestion du temps dont son dernier ouvrage : « Priorité aux priorités ».</p>			

FORMATIONS GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 101	101. Prévention des Risques Psycho-Sociaux	4 jours	5600€ HT
Modalités		Participants	
4 jours non consécutifs		Toute personne, cadre ou non cadre, exposée dans son métier aux RPS : en contact avec le public (relation client), direct ou à distance, secteur de la santé, de l'éducation et soumis à des contraintes liées à la gestion du temps (outils de mobilité, de planification, cadences industrielles, productivités « imposées » de l'extérieur), etc...	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Le stagiaire doit acquérir les éléments de vocabulaire afin de prendre conscience de l'existence des notions et de leurs définitions : risques psycho-sociaux, harcèlement moral et harcèlement sexuel, violence, stress. • Le stagiaire doit connaître la législation concernant les Risques Psycho-Sociaux et les recours possibles. • Le stagiaire doit connaître les conséquences sur les humains et sur le travail lorsque le risque psycho-social est avéré. • Le stagiaire doit savoir ce qu'il faut faire ou ne pas faire pour se protéger des RPS : les actions de sécurité. • Le stagiaire doit connaître les obligations de formation et d'information. 			
Programme			
<p>Les risques psycho-sociaux (RPS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition des Risques Psycho-sociaux • La législation • Les conséquences des RPS lorsqu'ils sont avérés <p>Types de RPS et leur analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le harcèlement moral (définition, conséquences, actions, prévention) • Le harcèlement sexuel (définition, conséquences, actions, prévention) • Les violences internes et externes (définition, conséquences, actions, prévention) • Le stress au travail • Le burn out (l'épuisement au travail) • Le suicide (actions, prévention) <p>Actions à mener pour réduire les RPS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les obligations d'information et de formation • L'importance de la prévention des RPS 			
<p>NOTRE +</p> <p>Point fort : une formation-action qui permet d'amorcer la mise en place d'outils au cours de la session de formation.</p> <p>Pour aller plus loin : cette formation peut être approfondie par le module de formation n°104 que nous dispensons, à savoir « Non-discrimination et prévention de la violence et du harcèlement au travail ».</p>			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 102	102. Formation de formateurs : les bases	2 jours	2800€ HT
Modalités		Participants	
2 journées non consécutives (pas de prérequis)		Toute personne ayant à former d'autres personnes (les bases)	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à transmettre un savoir : connaître les méthodes et techniques permettant cette transmission, pouvoir les nommer, • Savoir comment former des adultes, • Comprendre les mécanismes simples de la transmission du savoir : faire s'exprimer le stagiaire (c'est celui qui verbalise qui apprend), écouter (écoute compréhensive de Carl Rogers) : accueillir la parole, • Pouvoir utiliser la formation pour développer la performance des salariés et par voie de conséquence la performance de l'entreprise : savoir-faire (savoir former), vouloir faire (croyance que c'est utile, que la formation est un facteur de performance), pouvoir faire (avoir des moyens cognitifs) 			
Programme			
<p>Préambule</p> <ul style="list-style-type: none"> • Former, transmettre un savoir, un savoir-faire, un savoir-être, de quoi s'agit-il ? <p>Les objectifs pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • A quoi servent les objectifs pédagogiques ? • Comment établir les objectifs pédagogiques ? <p>La préparation de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logistique : accueil, salle, matériels, moyens divers • Méthodes : identification et présentation des principales méthodes pour transmettre • Choix des méthodes en fonction de la nature de la formation • Spécificités liées à l'apprentissage des adultes <p>Le déroulement de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prise de parole en public à vocation pédagogique • Le début de la formation (la première heure) • La participation des stagiaires : enjeux et méthodes • L'utilisation des méthodes choisies lors de la préparation • La fin de la formation <p>L'évaluation de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les formes d'évaluation, les méthodes • Evaluations : enjeux pour l'entreprise, pour le stagiaire • Evaluations : les paradoxes • Rôle et dynamique de l'évaluation • L'amélioration continue 			
<p>NOTRE +</p> <p>Point fort : une formation-action qui permet d'offrir au stagiaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la prise de conscience de ce qui constitue la transmission d'un savoir, - les premiers éléments d'une prise de parole à vocation pédagogique, - les bases d'une activité concrète de formation lors d'une session, - les points de repère qui jalonnent une session de formation, - les principales méthodes pour former. 			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 103	103. Recruter sans discriminer	2 jours	2800€ HT
Modalités		Participants	
2 journées non consécutives (pas de prérequis)		Toute personne ayant à effectuer des recrutements	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à recruter sans discriminer, • Connaitre la réglementation, • Connaitre les différents types de discrimination, • Maîtriser les différentes étapes du processus de recrutement sans discrimination • Connaitre les trois principes essentiels 			
Programme			
<p>Contexte lié à la discrimination</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le respect de la vie personnelle • Le respect de l'égalité professionnelle • Les risques encourus relatifs à la discrimination <p>Définitions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qu'une discrimination ? • La liste des discriminations au niveau international <p>La réglementation liée à la non-discrimination – principales jurisprudences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Code du travail • Code pénal • Circulaires et délibérations <p>Discrimination directe et indirecte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions – cas concrets <p>Discrimination positive</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions – cas concrets <p>Processus de recrutement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le sourcing • La définition des besoins • La définition des compétences • L'entretien de recrutement • L'évaluation des compétences <p>Collecte des données</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collecte, enregistrements, conservation, CNIL <p>Principe de finalité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions – cas concrets <p>Principe de proportionnalité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions – cas concrets <p>Principe de pertinence</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définitions – cas concrets 			
<p>NOTRE + Point fort : une formation-action qui permet d'amorcer la mise en place d'outils au cours de la session de formation.</p>			

FORMATIONS QUALITE

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 201	201. Système de management de la qualité ISO9001 :2015	5 jours	7000€ HT
Modalités		Participants	
Les 5 jours ne sont pas consécutifs, espacés environ d'un mois		Directeurs, Responsables, Ingénieurs, Chefs de projet, Cadres ou Agents de maîtrise, et toute personne impliquée dans une démarche qualité	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Apporter une connaissance directe et opérationnelle du management de la qualité à travers la nouvelle version de la norme 2015; mettre en place dans l'entreprise un système de management de la qualité ou perfectionner le système existant. • Préparer l'entreprise à une certification ISO 9001:2015 et comprendre les différences avec la version 2008 pour faire évoluer son système de management de la qualité déjà certifié. • Comprendre les quelques différences entre les versions 2008 et 2015 de l'ISO9001 : HLS (High Level Service : structure commune entre toutes les normes internationales de management), approche par la maîtrise des risques, planification et conduite du changement. 			
Programme			
<p>I. Les 7 principes de management de la qualité Orientation client, Prise de décision fondée sur des preuves, Responsabilité de la direction, Implication du personnel, Approche processus, Gestion des relations avec les parties intéressées, Amélioration</p> <p>II. La structure de la norme Structure HLS (High Level Service)</p> <p>III. L'approche risque</p> <p>IV. Le contexte de l'organisme Système de management de la qualité</p> <p>V. La responsabilité de la direction Engagement, écoute client, Politique Qualité</p> <p>VI. La planification du SMQ Objectifs Qualité, modifications</p> <p>VII. Le support Ressources, Compétences, Sensibilisation Communication, Informations documentées</p> <p>III. La réalisation des activités opérationnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Planification et maîtrise opérationnelle, Détermination des exigences relatives aux produits et services, Conception et développement de produits et services, Maitrise des produits et services fournis par des prestataires externes, Production et prestation de service, Libération des produits et services, Maitrise des éléments de sortie de processus, des produits et services non conformes <p>IX. L'évaluation des performances Surveillance, mesure, analyse et évaluation, Audit interne, Revue de direction</p> <p>X. L'amélioration</p> <p>XI. Non-conformité et actions correctives</p>			
<p>NOTRE + Point fort : Cette formation-action en 5 jours non consécutifs, séparés environ d'un mois, peut être utilisée à l'occasion de la réalisation d'un projet concret de certification ou lors de la maintenance du système déjà existant, déjà certifié et ainsi produire les livrables utiles à la certification ou à son renouvellement. Elle peut être vécue comme un accompagnement du projet. Par exemple, lors de la mise en œuvre de la certification initiale ou lors du passage de l'ISO9001 :2008 vers la nouvelle version 2015 de l'ISO9001. Le formateur a 30 d'expérience en management de la qualité.</p>			

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

4	Libellé	Durée	Prix
N° 203	203. Animer des groupes de progrès : les outils de résolution de problèmes	4 jours	5600€ HT
Modalités		Participants	
Les 4 jours ne sont pas consécutifs		Tous les animateurs de groupes de progrès, de groupes d'amélioration de la qualité, de la sécurité et de l'environnement, de groupes de résolution de problèmes ; tout membre de la direction et de l'encadrement concerné par les activités de stratégie, qualité, marketing, production, gestion, information, formation	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir les méthodes et les outils permettant d'organiser et de mener à bien des groupes de progrès et des groupes d'amélioration. • Acquérir une logique de résolution de problème • Pouvoir traiter tout type de problématique : clarification d'une situation, d'un contexte, analyse de données, recherches de causes, de solutions, gestion du temps, quand mener une action, chronologie (séquence, parallèle), comment choisir entre plusieurs alternatives 			
Programme			
Présentation de l'approche qualité et du concept d'amélioration continue			
<ul style="list-style-type: none"> • Non-conformité, action corrective, action préventive 			
Animer un groupe de travail			
<ul style="list-style-type: none"> • Préparer. Organiser. Choisir les sujets. Faciliter la participation et la créativité. Favoriser l'expression de tous et la communication. Ecouter. Questionner. • Conduire la réunion. Présenter les suggestions. Conclusion. Suivi. • Communiquer sur les résultats, sur les succès. 			
3 des 7 premiers outils de la qualité			
<ul style="list-style-type: none"> • Diagramme de Pareto. • Diagramme d'Ishikawa (arêtes de poisson) : Pourquoi ? • Diagrammes des corrélations. 			
Les 7 nouveaux outils de management de la qualité			
<ul style="list-style-type: none"> • Diagrammes KJ (des affinités) Quoi ? • Diagramme des relations : Pourquoi ? • Diagramme en arbre : Comment ? • Diagramme matriciel : Quelle solution choisir ? • Diagramme en flèches : Quand ? • PDPC : Si..., Alors 			
Méthodes			
<ul style="list-style-type: none"> • Les 5M (de tri) • Les 5S (de rangement) • Les 8D (de résolution de problèmes) • Matrice d'Eisenhower ou de Covey (de gestion du temps) 			
Universels			
<ul style="list-style-type: none"> • PDCA. • QQQCCP. • Brainstorming (le vrai). 			
NOTRE +			
Point fort : Cette formation-action peut être l'occasion de résoudre des problèmes concrets de l'entreprise par l'utilisation des outils proposés.			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 204	204. Audit de systèmes de management (ISO19011)	4 jours	5600€ HT
Modalités		Participants	
<p>Les 4 jours ne sont pas consécutifs (séparés environ d'un mois). Prérequis : Avoir suivi, selon les besoins de l'entreprise et selon les référentiels internationaux à auditer, le module n° 201 : « Système de management de la qualité », le module n° 301 « Système de management environnemental » ou le module n° 501 « Système de management de la Santé et de la Sécurité au travail »</p>		<p>Toute personne ayant acquis au préalable une bonne connaissance de la norme ISO9001 ou ISO14001 ou OHSAS18001 et chargée d'intervenir dans l'organisation ou la réalisation d'audits de systèmes de management</p>	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir la méthodologie d'audit, les connaissances et le savoir-faire nécessaires à la préparation, à la réalisation et au suivi des audits de systèmes de management • Assimiler les spécificités liées à la pratique de l'audit de système de management, déontologie et comportement des auditeurs • Réaliser sur le terrain (de votre entreprise), en formation-action des activités d'audit telles que requises par les exigences des normes internationales ISO9001, ISO14001, OHSAS18001 • Savoir rédiger un rapport d'audit et formuler des recommandations 			
Programme			
<p>1^{ère} journée : théorie et préparation de l'audit en formation action Les ¾ de la première journée sont consacrés à un cours magistral avec une présentation des bases de l'activité d'audit (selon l'ISO19011) ainsi que les bases de l'un des systèmes de management (ISO9001, ISO14001, OHSAS18001). Le dernier quart de la journée est consacré à la rédaction du plan d'audit correspondant à l'audit qui sera réalisé sur un domaine d'activité de l'entreprise au cours de la formation durant les 3 jours suivants.</p>			
<p>2^{ème} journée : réalisation de l'audit en formation action dans l'entreprise La moitié de la deuxième journée est consacrée à un cours magistral sur les comportements de l'auditeur, sur sa déontologie. L'autre moitié de la journée est consacrée à la réalisation de l'audit conformément au plan d'audit rédigé lors de la première journée, sur le domaine d'activité prévu comme périmètre de l'audit.</p>			
<p>3^{ème} journée : réalisation de l'audit en formation action dans l'entreprise Le ¼ de la troisième journée sera consacré à un cours magistral en insistant sur les points théoriques déjà acquis et sur les aspects factuels (liés aux enregistrements) afin d'anticiper la rédaction du rapport d'audit. Les trois quarts restants de la journée étant consacrés à la réalisation de l'audit initialisé en 2^{ème} journée.</p>			
<p>4^{ème} journée : rédaction du rapport d'audit La journée est consacrée à la rédaction du rapport d'audit. Elle se termine par la reprise des éléments théoriques de la réalisation d'un audit et un échange formateur / stagiaires.</p>			
<p>NOTRE + Point fort : Cette formation-action peut être l'occasion de réaliser les premiers audits internes dans l'entreprise et contribuer à l'obtention d'une certification. Le formateur est alors le responsable d'audit et les stagiaires sont des auditeurs en formation. Les audits internes correspondent à une exigence dans les normes internationales de management donnant lieu à certification. Ainsi, la formation permet de produire les premiers audits et les enregistrements nécessaires à l'obtention du certificat.</p>			

FORMATIONS MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 701	701. Indicateurs IS-5 Prise en charge et accompagnement du contact et IS-6 Pertinence de la réponse du référentiel « Règles de certification NF345 » et de la norme EN 15838	4 jours	5600€ HT
Modalités		Participants	
Les 4 jours ne sont pas forcément consécutifs		Conseillers en centre de relation client : appels entrants, appels sortants, services après-vente, hot line technique	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Former les conseillers en relation client téléphonique de manière qualitative afin de respecter les indicateurs et leurs objectifs du référentiel : « règles de certification NF345 » et de la norme européenne associée NF EN 15838 donnant lieu à certificat. 			
Programme			
<ul style="list-style-type: none"> • Norme NF EN 15838 – règles de certification NF345 <ul style="list-style-type: none"> • Contexte historique • Définitions – champ lexical • Norme de qualité dans le secteur de la relation client • Objectifs de la norme • Dossier qualité • indicateur IS-5 Prise en charge et accompagnement du contact <ul style="list-style-type: none"> • Critère • Méthode de mesure • Seuil associé • Situations inacceptables • Accueil du client <ul style="list-style-type: none"> La relation client Le contexte Le mimétisme La confiance • Découverte des attentes <ul style="list-style-type: none"> L'écoute compréhensive de Carl Rogers • Mise en attente • Temps d'attente • Conclusion du contact <ul style="list-style-type: none"> Les questions pour valider • Prise de congés • indicateur IS-6 Pertinence de la réponse <ul style="list-style-type: none"> • Critère • Méthode de mesure • Seuil associé • Situations inacceptables • La gestion du conflit au téléphone <ul style="list-style-type: none"> • Les faits, les émotions, l'empathie, la raison 			
NOTRE +			
Point fort : Cette formation-action peut être utilisée pour améliorer la qualité du discours des conseillers dans le cadre d'une relation client par téléphone.			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 702	702. Certification Services de centre de relation client NF EN 15838 et NF 345	4 jours	5600€ HT
Modalités		Participants	
Les 4 jours ne sont pas forcément consécutifs		Cadres en centre de relation client : responsables qualité, responsables de site, de plateau, de programme, superviseurs	
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> Former les cadres en management de la relation client travaillant dans un centre de relation client pour un projet d'obtention du certificat NF EN 15838 en respectant les règles de certification NF345 			
Programme			
<ul style="list-style-type: none"> Norme NF EN 15838 – règles de certification NF345 <ul style="list-style-type: none"> Contexte historique – raisons d’être – 3 types de label - liens avec l’ISO26000 Définitions – champ lexical Norme de qualité dans le secteur de la relation client Objectifs de la norme Dossier qualité Engagement, stratégie et responsabilités <ul style="list-style-type: none"> Stratégie de management, politique et engagements qualité Responsabilités et rôles opérationnels Réglementation, législation et confidentialité Gestion de la documentation qualité Réglementation, législation et confidentialité Gestion du personnel Gestion de l’infrastructure Réglementation, législation et confidentialité Processus de production du service Spécificités pour l’externalisation du service Mise en œuvre du service et évaluation de la qualité <ul style="list-style-type: none"> Les 16 indicateurs <ul style="list-style-type: none"> 4 Indicateurs Sociaux 4 Indicateurs Service 2 Indicateurs Satisfaction client 3 Indicateurs Processus 3 Indicateurs Qualité de contact Système de mesures et recueil des engagements de service Présentation des résultats Gestion des réclamations client Evaluation de la satisfaction client Amélioration de la qualité du service <ul style="list-style-type: none"> Plan d’actions correctives Revue du système qualité 			
NOTRE +			
Point fort : Cette formation-action peut être utilisée à l’occasion de la réalisation d’un projet concret de certification et ainsi produire des livrables utiles à la certification pendant la formation. Elle peut être vécue comme un accompagnement lors de l’initialisation du projet.			

Référence	Libellé	Durée	Prix
N° 703	703. Label de responsabilité sociale dans les centres de relation client	5 jours	7000€ HT
Modalités			Participants
Les 5 jours ne sont pas consécutifs			Cadres en services client ou centre d'appels ; DRH
Objectifs			
<ul style="list-style-type: none"> • Former les cadres en management de la relation client travaillant dans un centre de relation client dans la perspective d'un projet d'obtention du Label de Responsabilité Sociale • Sensibiliser sur les points requis et importants qui mènent à la responsabilité sociale • Concrétiser la notion de « responsabilité sociale » par le biais des items présents dans le label 			
Programme			
<ul style="list-style-type: none"> • Label de Responsabilité Sociale dans le secteur de la relation client <ul style="list-style-type: none"> • Contexte historique – raisons d'être – 3 types de label - liens avec l'ISO26000 • Définitions – champ lexical • Objectifs du Label • Gouvernance <ul style="list-style-type: none"> • Politique Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) • Management des risques RSE <ul style="list-style-type: none"> • Perception des parties prenantes • Pratiques RH <ul style="list-style-type: none"> • Recrutement • Gestion des emplois et des compétences • Rémunération • Protection sociale • Surveillance – Observation électronique et vie privée - CNIL • Accueil et intégration • Formation • Conditions de travail • Dialogue social, relations sociales <ul style="list-style-type: none"> • Droit d'expression des salariés • Accords d'entreprise • Représentation du personnel • Climat social • Contentieux • Réorganisation / Restructuration • Engagement sociétal <ul style="list-style-type: none"> • Actions dans la cité • Diversité, égalité des chances • Ancrage territorial • Intégration des personnes handicapées • Egalité professionnelle • Pratiques commerciales <ul style="list-style-type: none"> • Achats • Confidentialité des données privées • Représentation du personnel • Pratiques commerciales loyales • Prévention de la corruption et des conflits d'intérêts • Réorganisation / Restructuration • Environnement <ul style="list-style-type: none"> • Déchets / Recyclage • Consommation responsable • Formation • IT green • Climat et environnement 			
NOTRE +			
Point fort : une formation-action qui permet <u>d'amorcer</u> la mise en place d'outils au cours de la session de formation et de rattacher des éléments concrets de la vie quotidienne en entreprise aux questions posées par le Label de Responsabilité Sociale.			

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